

CÁMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL INFORME DE GESTIÓN 2016

Con inmensa satisfacción la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal durante la vigencia 2016, contó con un despliegue de actividades que tuvieron como objetivo cumplir con su misión institucional, en la búsqueda de la competitividad de nuestras empresas y el consiguiente desarrollo económico y social de nuestro municipio.

La competitividad ha sido una de las constantes del desarrollo, y esto se logra si los procesos se realizan con calidad, dirección en la que ha venido trabajando la Cámara de Comercio, obteniendo durante la vigencia 2016 el certificado de renovación en gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 por parte del ICONTEC.

La Cámara de Comercio se ha mantenido activa y propositiva, y gracias al profesionalismo de nuestros funcionarios y a las directrices de la Junta Directiva, hemos acompañado eventos promocionales de ferias, jornadas de formalización y fecha especiales del comercio.

Mediante alianzas estratégicas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia de Industria y Comercio, SENA, Procolombia, Alcaldía Municipal, Gobernación, FONTUR y Colciencias, se ha logrado la formulación de proyectos sobre desarrollo empresarial, algunos con respuesta positiva por parte de las entidades cofinanciadoras, desglose de capacitaciones en temas que apuntan a la formación empresarial para nuestros agremiados. Todas estas actividades han buscado que nuestros empresarios caminen por las sendas de lo sostenible y sustentable, de lo eficiente y eficaz, o mejor de lo efectivo y competitivo como requisitos necesarios que el mercado moderno exige, para garantizarle su permanencia dentro del mismo.

Con el ánimo de promocionar turísticamente nuestro municipio y unificar criterios frente a la función registral, se llevó a cabo durante la vigencia 2016 el XIV Seminario Taller Nacional de Registros Públicos que operan las Cámaras de Comercio, participación en la Vitrina de Anato en la ciudad de Bogotá, Congreso Nacional de Termalismo, 3er simposio internacional de termalismo y spa y la mesa nacional de turismo de bienestar.

CERTIFICACION DEL MUNICIPIO COMO DESTINO SOSTENIBLE:
Mediante gestión realizada con Fontur y la Viceministra de Turismo, se logró

que se incluyera al municipio de Santa Rosa de Cabal, sin tener que aportar contrapartida, para certificarlo como destino turístico sostenible.

Con el propósito de apoyar al sector de embutidos cárnicos, se realizó durante los días 24 y 25 de Septiembre de 2016, el 6to. festival del chorizo con excelentes resultados económicos para los participantes, quienes manifestaron haber realizado ventas superiores a los 15.200 chorizos; además de promocionar a nivel regional y nacional el plato ícono de la gastronomía Santarrosana.

Vale la pena mencionar algunos trabajos de investigación realizados por la entidad como: el concepto económico del año 2015, que servirá como herramienta para que los diferentes estamentos del Municipio tomen las decisiones correctas en beneficio de la ciudad y de sus gentes, también para que posibles inversionistas tengan mayores elementos de juicio en el momento de crear nuevas empresas en nuestra localidad.

La Cámara de Comercio ha hecho presencia en los diferentes órganos de decisión que funcionan a nivel Departamental y Municipal entre ellos: Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico de la Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico del Paisaje Cultural Cafetero, Red Departamental de Emprendimiento, Mesa Departamental de Turismo, Comité de Seguridad Turística Departamental, Comité de Migrantes de Risaralda, Comité Técnico del Mercado Laboral, Consejo Territorial de Planeación, Consejo de Política Social del Municipio, Copaco y el CIETI (Comité Interadministrativo de Erradicación del Trabajo Infantil).

DIA DEL TENDERO 2016:

Actividad realizada el día 27 de Octubre de 2016, en las instalaciones del Parque de la Sociedad de Mejoras Públicas, en la cual participaron 450 tenderos incluido su grupo familiar, donde disfrutaron de una tarde de esparcimiento.

Mediante convenio con la Gobernación de Risaralda, se ejecutará el proyecto dirigido al sector de tenderos, mediante el cual se aunaron esfuerzos institucionales con el fin de generar desarrollo empresarial en los microempresarios de este sector, mediante capacitación, asesoría y asistencia técnica.

Durante el 2016, también se participó en las diferentes capacitaciones y talleres para iniciar con la tarea del programa de gestión documental.

ACTIVIDADES AREA SISTEMAS:

En la Cámara de Comercio en el transcurso de la vigencia 2016 se han realizado diversas actividades con el fin del mejoramiento de los servicios de la entidad, lo que generará mayor agilidad, seguridad y una mayor atención a los usuarios de la Cámara de comercio.

La cámara realizó la actualización de la página web a un ambiente más moderno, amigable y fácil de utilizar para los usuarios, utilizando estándares de modelación web para favorecer el uso de la misma; también a través de la página web se implementó la expedición de certificados virtuales y el pago por medio del botón PSE que agiliza los procesos para las empresas y personas naturales en la expedición de certificados y la consulta de información.

Para lograr estas evoluciones de la página web fue necesario realizar la parametrización de la plataforma del SII que con el acompañamiento de Confecámaras fue posible hacer la migración y parametrización de todos los servicios virtuales que presta esta plataforma tecnológica a la cámara de comercio y teniendo como principal beneficiado a los empresarios y usuarios finales.

Para el correcto funcionamiento de los servicios web es necesario contar con unos excelentes servicios de internet, por esta razón la cámara implementó inicialmente un canal de banda ancha de 50 megas por fibra óptica, lo cual es un buen comienzo para la prestación de servicios de registros públicos virtualizados.

En el auditorio de conferencias del primer piso fue instalado el video proyector de onda corta que garantiza una mejor calidad de video y presentación para los eventos que se presentan en este salón.

Para mejorar la seguridad de la información de la Cámara de Comercio se solicitó la cotización del antivirus y se gestionó una instalación de prueba por parte del fabricante de la solución en seguridad informática Karspersky, con el fin de utilizar este servicio por el resto de la vigencia 2016.

Se estudió e interiorizo por parte de la oficina de sistemas las políticas de seguridad de la información planteadas por el sistema de gestión de calidad para lo que se recomienda crear un grupo de seguridad de la información

para tomar las acciones preventivas y correctivas a los diferentes incidentes que se puedan presentar.

Se gestionó la cotización para la implementación del software de gestión documental en las diferentes modalidades del servicio que se pueden tomar, validando la información suministrada para la toma de decisiones al respecto.

INVESTIGACIONES:

Durante la vigencia 2016 se han realizado los siguientes trabajos de investigación:

Concepto económico del municipio

Estadísticas sobre el número de visitantes que llegan al municipio

Proyección de comerciantes para la vigencia 2016

PROYECTOS APROBADOS:

PROYECTO	OBJETIVO	POBLACION OBJETIVO
Anato 2016	Fortalecer el sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la promoción y comercialización de sus productos y servicios en la Feria Anato 2016	Sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal y visitantes a la vitrine de Anato 2016.
Arrendamiento punto de información	Poner en funcionamiento el punto de información turística, con una infraestructura moderna, personal idóneo y recursos tecnológicos adecuados, cuya finalidad sea brindar a los visitantes información acerca de los bienes y servicios turísticos del municipio de Santa Rosa de Cabal.	Sector turístico
Festival del chorizo	Fortalecer el sector de embutidos cárnicos del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la realización del festival del chorizo santarrosano año 2016	Productores de embutidos
Concepto económico del	Tener a disposición de los posibles inversionista, la	Municipio de Santa Rosa de Cabal

municipio de Santa Rosa de Cabal	información del comportamiento económico del municipio del año 2016	
Proyecto alianzas para la innovación	Aunar esfuerzos para la implementación del programa alianzas para la innovación en los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda	Sector empresarial.
Primer congreso nacional de termalismo y tercer simposio internacional de termalismo y spa	Fortalecer el diseño de producto turismo de bienestar a través de la formación a empresarios que desarrollan productos asociados a fuentes termales y spa en el marco del primer congreso nacional de termalismo y tercer simposio de termalismo y spa a realizarse del 9 al 12 de noviembre en la ciudad de Santa Rosa de Cabal.	Sector turístico
Capacitación y asistencia técnica al sector empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal	Brindar capacitación y asistencia técnica al sector empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal.	Sector tenderos y embutidos cárnicos
Proyecto celebración día del tendero	Incentivar al sector económico del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la celebración de este día.	Sector tendero
Programa formación exportadora	Comprender el proceso para exportar, conocer las tendencias y oportunidades del Mercado internacional y desarrollar estrategias para ser competitivos.	Sector empresarial

PROYECTOS FORMULADOS:

PROYECTO	OBJETIVO	POBLACION OBJETIVO
----------	----------	--------------------

Marketing territorial	Diseñar estrategia para la promoción y posicionamiento de ciudad, definiendo acciones tendientes al desarrollo local a partir de la entidad propia de valores, recursos y cualidades del territorio.	Sector empresarial
Negocios inclusivos y desarrollo de proveedores	Ampliación de la demanda local para empresarios localizados en el municipio de Santa Rosa de Cabal, para generación de relaciones comerciales sólidas y de largo plazo.	Sector productivo del municipio de Santa Rosa de Cabal.
Diseño y desarrollo de una plataforma WEB de comercio electrónico para los sectores turísticos y empresariales del municipio.	Diseño y desarrollo de una plataforma WEB de comercio electrónico para los sectores turísticos y empresariales del municipio.	Cadena productiva del sector turístico del municipio.

A estos tres últimos proyectos se les ha hecho el lobby necesario para su cofinanciación, con la Gobernación del Departamento de Risaralda y la Alcaldía Municipal, con buenas intenciones por parte de los entes territoriales y el Gobierno Nacional.

INVERSIONES:

Con el fin de dotar a la entidad de recintos para llevar a cabo las diferentes actividades programadas para atender a nuestros agremiados, y a la comunidad en general, se realizó una construcción de 430 metros cuadrados con una inversión de \$370.000.000= de los cuales \$150.000.000= se obtuvieron con recursos del crédito a través del Banco BBVA, y el saldo restante o sea \$220.000.000=, fueron los remanentes de vigencias anteriores. Dicha construcción consta de 2 auditorios con

capacidad para 320 personas, cafetería, un espacio para archivo, y baños para hombres y para mujeres.

Continuando con las inversiones para la Cámara de Comercio, se adquirió el aire acondicionado para el auditorio “José Ramón Ortega Rincón”, el cual tuvo un costo de \$18.113.672=, la planta eléctrica automática marca Cummins la cual funciona a gas y da cobertura a la demanda de energía. Igualmente se realizó el cambio de las redes eléctricas de la construcción antigua, lo mismo que la iluminación existente, la cual fue reemplazada por el sistema led, con el fin de bajar el consumo de energía y cuidado del medio ambiente. Esta inversión ascendió a la suma de \$27.568.000.

Mediante gestión de la Cámara de Comercio con la Alcaldía, próximamente se llevará a cabo la reubicación del Punto de Información Turístico (PIT) en el primer piso del Palacio Municipal, en el lugar donde funcionan actualmente las oficinas de los Concejales del Municipio.

La Cámara de Comercio ha hecho presencia en los diferentes órganos de decisión que funcionan a nivel Departamental y Municipal entre ellos: Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico de la Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico del Paisaje Cultural Cafetero, Red Departamental de Emprendimiento y Mesa Departamental de Turismo.

A continuación me permito relacionar el cuadro comparativo del comportamiento de los Registros Públicos durante las vigencias 2015 y 2016, el cual nos da una visión del comportamiento del sector empresarial durante las mismas.

2015

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	SUCURSAL	AGENCIA	TOTAL
MATRICULADOS	302	208	46	0	4	560
RENOVADOS	1556	1423	127	5	32	3143
CANCELADOS	1293	942	14	3	15	2267

2016

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	SUCURSAL	AGENCIA	TOTAL
MATRICULADOS	343	252	87	0	1	683
RENOVADOS	1723	1722	209	5	35	3694
CANCELADOS	413	293	13	0	1	720

GESTIÓN DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS

Nuevamente, durante la vigencia 2016 continuamos con el acompañamiento y asesoría permanente de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio “CONFECAMARAS” con el fin de lograr a través de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, una satisfacción por parte de nuestros usuarios en la ejecución de las funciones públicas delegadas por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio, de acuerdo con sus necesidades en diferentes temas, tales como matrícula, renovación, inscripción de documentos, consultas, expedición de certificados, tanto a nivel local, como nacional, y todos aquellos temas; igualmente, seguimos prestando asesoría y brindando capacitaciones a nuestros usuarios, los que han manifestado satisfacción en la prestación de nuestros servicios, lo cual se puede evidenciar con el resultado de las calificaciones realizadas a los asesores de registros públicos, a través del digiturno, según se puede analizar a través de la aplicación del indicador **Satisfacción de los Usuarios**, implementado desde el Sistema de Gestión de la Calidad y que se construye con la información generada directamente a través del digiturno, el cual arroja que durante la vigencia 2016 se atendieron 8.289 trámites de manera presencial, sin tener en cuenta los servicios prestados durante la jornada de renovación en las dos últimas semanas del mes de marzo, que al implementar nuevas cajas, éstos no tenían conexión directa con el digiturno, los cuales ascendieron a 2.111 usuarios, para un total de 10.400 trámites presenciales.

Para esta vigencia, se continúa con el término de cinco días hábiles para la revisión de los documentos radicados, así mismo, se sigue brindando asesoría a cada uno de nuestros usuarios encaminada a la corrección de los documentos, lo cual se hace de manera previa a la radicación del mismo, en caso de presentarse devolución de los documentos radicados se utiliza el formato Devoluciones garantizando así a nuestros clientes la conservación de la propiedad de los documentos y formularios, con el diligenciamiento de los formatos que identifican claramente en poder de quién se encuentran.

Igualmente, se continúa brindando la atención a todas las personas que ingresan a las instalaciones dentro del horario establecido para tal fin; en cumplimiento de la

ley de transparencia, en nuestra página web aparece toda la información necesaria para tener a nuestros usuarios bien informados; de la misma manera, como administradora del RUES, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal sigue garantizando la plataforma tecnológica utilizada como una herramienta confiable de información unificada de todos los registros delegados; en lo relacionado con los archivos de los registros públicos, los usuarios pueden tomar anotaciones, copias de los mismos y hasta recibir información a través de medios electrónicos; además se adelantan programas de gestión documental que garanticen la adecuada conservación de los archivos, con una organización responsable y técnica que permita un almacenamiento adecuado, íntegro, inmodificable y permanente; los formularios y los anexos utilizados por nuestra cámara son los que se aplican de manera uniforme en todas las Cámaras de Comercio del país; los certificados expedidos son uniformes, definidos y autorizados por la SIC.

Registro Mercantil

Con el propósito de prestar un servicio eficiente en el área de registros públicos, durante el año 2016, los funcionarios contaron con varias capacitaciones encaminadas al cambio del software SIREP al software SII (Sistema Integrado de Información), con el fin de tener una parametrización clara que permita ofrecer un servicio ágil a nuestros usuarios; igualmente, se llevó a cabo el Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, evento organizado por la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y celebrado de manera consecutiva durante catorce años, con el apoyo de Confecámaras, se unifican criterios en materia registral y se aclaran dudas frente a diferentes temas

Durante esta vigencia, los funcionarios del área de registros públicos continúan con el cumplimiento de las funciones relacionadas con la radicación de documentos, inscripciones, digitación de la información que suministran nuestros usuarios y liquidación de los servicios solicitados como matrículas, renovaciones, cancelaciones, mutaciones, registro de contratos de compraventa, entre otros, los cuales se realizan de manera inmediata por los mismos funcionarios, además de brindar la asesoría necesaria en lo relacionado con la revisión previa de los documentos ingresados, para evitar así devoluciones de los mismos. Durante esta vigencia se contó igualmente con la apertura de cajas adicionales, especialmente en la segunda quincena del mes de marzo, temporada ésta que presenta mayor afluencia de público en los servicios de registros públicos; de la misma manera, nuestros afiliados contaron con una atención preferencial inmediata, optimizando así el tiempo en la prestación de los servicios a nuestros usuarios. Continuamos ofreciendo a nuestros usuarios los formatos requeridos para agilizar su servicio, tales como mutaciones, cancelaciones y contratos de compraventa, los cuales son entregados de manera gratuita y con asesoría permanente para su diligenciamiento por cada uno de los funcionarios del área de registros públicos.

Como canal de comunicación y herramienta otorgada al cliente, desde el área de registros públicos, se continúa con el manejo del formato de solicitudes especiales; cabe anotar que durante la vigencia 2016 se recibieron 450, las cuales obedecen a fotocopias de actas, de estatutos y de diferentes documentos del archivo presentadas por nuestros usuarios o por parte de diversas entidades tales como juzgados, superintendencias, ministerios, fiscalías, contraloría y procuraduría, entre otras, que utilizan nuestra base de datos para cumplir de manera eficiente con sus funciones; para la respuesta a las peticiones de información de los Registros delegados por el gobierno nacional, éstas se radican en recepción y son tramitadas directamente por la Directora Jurídica, mientras que las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones son tramitadas por la persona encargada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Proponentes

Para la vigencia 2016, se continúa brindando capacitaciones prácticas a los Proponentes, relacionadas con la aplicación de la normativa que los regula, con el manejo de la página web de la Cámara, a través del Sistema Integrado de Información (SII) para acceder como usuario no registrado y proceder a realizar el trámite requerido, tanto de matrícula, como de renovación o actualización del Registro Único de Proponentes haciendo énfasis en el procedimiento a seguir en el caso de correcciones a los mismos, para esto, la Directora Jurídica y un Asesor de Registros Públicos manejaron temas prácticos que incluían los errores que generaron mayor devolución, como la información financiera, fundamentalmente en las inconsistencias que se presentan con el cruce de la información que reposa en el Registro Mercantil y la manera práctica de manejar el Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas.

Entidades sin Ánimo de Lucro

Para esta vigencia se continúa con la realización de capacitaciones dirigidas a los directivos de las Entidades sin Ánimo de Lucro, especialmente a las personas encargadas de elaborar los documentos objeto de registro en la Cámara de Comercio, esto con el fin de minimizar las devoluciones para lo cual se programaron capacitaciones prácticas, en las que se continúa haciendo entrega de una guía para la elaboración de las mismas; igualmente se brinda asesoría permanente por parte de la Directora Jurídica y de los Asesores de Registros Públicos, en el momento de ingresar los documentos, mediante una revisión previa

Se continúa con los avisos que indican la atención preferencial a los usuarios de la tercera edad, embarazadas o aquellos en condiciones de discapacidad, quienes son atendidos de manera inmediata.

Registro Único Empresarial y Social RUES

Para el servicio de trámites a nivel nacional, se continúa con el archivo de manera individual, tanto física como virtual de los documentos que soportan los trámites en calidad de cámara receptora o responsable, garantizando la conservación de los mismos; igualmente, en caso de inconvenientes de comunicación o de carácter técnico entre las cámaras, se realizan los trámites correspondientes para obtener la respuesta oportuna y la satisfacción del cliente que solicita el servicio.

Tarifas de los registros públicos

Para la vigencia 2016 se siguió dando aplicación a las tarifas de los registros públicos determinadas por el Decreto 393 de 2002, de acuerdo con las modificaciones anuales del salario mínimo mensual legal vigente, las cuales siguen publicadas en la página web, en la cartelera ubicada en el área de registros públicos, en fotocopias entregadas a cada uno de los funcionarios de la Cámara, especialmente los de recepción y secretaría y fotocopias suministradas de manera gratuita a quien las solicite.

Finalmente, se sigue teniendo especial cuidado, al momento de la radicación de un documento, en determinar si se efectúa la inscripción de un acto o de un documento, para establecer si se generan uno o más derechos de inscripción cobrándolos por una sola vez, es decir, que en caso de devolución no se generan cobros adicionales.

Para la expedición de certificados de las entidades sin ánimo de lucro y para las inscripciones de actos, libros y documentos se continúa con el manejo unificado de las tarifas establecidas para el registro mercantil.

Para el cobro de conceptos diferentes a los establecidos en el decreto 393 que originan el cobro de dinero a los usuarios de los registros públicos y teniendo en cuenta las facultades de la Junta Directiva y del Presidente Ejecutivo, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cobró las siguientes tarifas:

Copias de los documentos que reposan en el archivo del Registro Público Mercantil, de las Entidades del Sector Solidario, de Entidades sin Ánimo de Lucro o de Proponentes, para el año 2016 continúan con un costo por hoja de \$180.00 más IVA.

Para los afiliados, la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal también aprobó los rangos y las tarifas respectivas, y fueron las siguientes:

RANGO		VALOR CUOTA	
DE \$0	A	\$1.179.000	\$ 22.731.00
DE \$1.179.001	A	\$2.500.000	\$ 29.227.00
DE \$2.500.001	A	\$5.000.000	\$ 50.876.00
DE \$5.000.001	A	\$15.000.000	\$ 64.949.00
DE \$15.000.001	A	\$20.000.000	\$ 94.176.00
DE \$20.000.001	A	\$50.0000.000	\$106.084.00
DE \$50.000.001	A	\$100.000.000	\$120.156.00
DE \$100.000.001	EN ADELANTE		\$231.653.00

Cabe anotar que como medida adoptada y aprobada por la Junta Directiva, se estableció el cobro de una tarifa única de \$20.000 para la afiliación por primera vez.

Durante esta vigencia se continúa con el cobro unificado de tarifas relacionadas con la venta de información, para lo cual se sigue cobrando así: valor de la solicitud por \$15.000.00 más IVA y por cada registro generado un valor de \$352.00 más IVA., es importante tener en cuenta que para la determinación de estas tarifas se contó con la unificación de criterios de las Cámaras asociadas a ASOEJE y adopción por parte de nuestra Junta Directiva; cabe anotar además, que no se realizan cobros de valores adicionales a los determinados por la ley.

En esta vigencia la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal continuó con la digitalización de todos los documentos allegados a la misma, no solo correspondientes a registros públicos sino a toda la entidad; de igual forma se sigue con la utilización del formato por parte de los funcionarios del área de registros públicos mediante el cual se controla y se garantiza tanto la ubicación exacta, como la conservación de los documentos presentados por nuestros usuarios, lo mismo que cualquier correspondencia que ingrese a los otros departamentos de la entidad.

Gestiones realizadas para recopilar las costumbres mercantiles

Con el fin de dar cumplimiento a las funciones que deben ejercer las cámaras de comercio relacionadas con la recopilación de las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal adelantó en el municipio de su jurisdicción el siguiente estudio de campo y de investigación: **DEBE EL ARRENDATARIO, EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES, FIRMAR UN INVENTARIO AL MOMENTO DE RECIBIR EL INMUEBLE, EN EL QUE CONSTA EL ESTADO DEL MISMO Y DE LOS ELEMENTOS QUE LO CONFORMAN?** El cual arrojó que en el municipio de Santa Rosa de Cabal esta práctica no constituye costumbre mercantil local.

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Las PQR'S son radicadas en la Cámara de Comercio, de acuerdo con el procedimiento para el control de los registros de calidad y el instructivo para la radicación de la correspondencia. En el caso que sean peticiones el Director Jurídico aplica el trámite necesario generando él mismo la respuesta a dicha PQR'S o remitiendo la petición a los asesores de registros públicos a través del formato control interno de entrega de las PQR'S, para que den respuesta y posteriormente devuelvan la solicitud al Director del Departamento para que él remita la respuesta correspondiente; cuando se trate de solicitudes de mejoramiento como sugerencias, quejas o reclamos, son remitidas al Asesor de Calidad y Control Interno, quien investigará los hechos conjuntamente con los Directores de Departamento o con el Presidente Ejecutivo, de acuerdo con el proceso afectado, identificando no conformidades si corresponde y aplicando el procedimiento previsto. En el caso que sean quejas, reclamos y felicitaciones se dará respuesta por escrito al usuario, pasando el recibido de la comunicación al Director Jurídico para realizar el control y seguimiento a todas la PQR'S. Las felicitaciones son difundidas por cualquier medio para información a los clientes internos de la institución.

Se continúa con el procedimiento para las quejas, los reclamos y las sugerencias que son identificadas en las encuestas de satisfacción del cliente, es decir, se les da el trámite correspondiente y se socializan en Comité de Gerencia si es del caso.

Igualmente, con el fin de hacer un control y seguimiento a cada PQR'S el Director Jurídico, las registra en el formato de Seguimiento a las PQR'S. Este consolidado es emitido cada mes y se almacena en la respectiva carpeta física de PQR'S.

Las solicitudes de listados, copias y certificados especiales, siguen el procedimiento indicado para el control de los registros de calidad y el instructivo para la radicación de la correspondencia. Sin embargo la recepcionista radica la solicitud, luego de que la persona interesada presente el recibo de pago, el cual debe ser expedido por el asesor de Registros Públicos, quién realiza el cobro teniendo en cuenta la resolución de la Junta Directiva por medio de la cual estipula las tarifas anuales de los servicios privados, de esta manera la recepcionista deja depositado en la solicitud el número del recibo de pago y continúa el proceso de radicación indicado. Si por el contrario la solicitud es recibida en la entidad a través de cualquier correo, ésta es radicada y remitida posteriormente al Director Jurídico, quién se encarga de contactar al solicitante para informar el costo del servicio solicitado y la forma de pago; es importante anotar que siempre se deja evidencia de la respuesta dada, bien sea adjuntado el documento de respuesta o dejando constancia en el mismo formato de PQR'S, con el nombre del solicitante, de entrega de lo solicitado y su satisfacción con la respuesta.

Las solicitudes de listados, copias y certificados especiales, siguen el procedimiento indicado para el control de los registros de calidad y el instructivo para la radicación de la correspondencia. Sin embargo la recepcionista radica la solicitud, luego de que la persona interesada presente el recibo de pago, el cual debe ser expedido por el asesor de Registros Públicos, quién realiza el cobro teniendo en cuenta la resolución de la Junta Directiva por medio de la cual estipula las tarifas anuales de los servicios privados, de esta manera la recepcionista deja depositado en la solicitud el número del recibo de pago y continúa el proceso de radicación indicado. Si por el contrario, la solicitud es recibida en la entidad a través de cualquier correo, ésta es radicada y remitida posteriormente al Director Jurídico, quien se encarga de contactar al solicitante para informar el costo del servicio requerido y la forma de pago; es importante anotar que siempre se deja evidencia de la respuesta dada, bien sea adjuntando el documento de respuesta o dejando constancia en el formato creado para tal fin, con el nombre del solicitante, de entrega de lo solicitado y su satisfacción con la respuesta.

Valor a cancelar: en el caso que las solicitud presentadas generen algún costo como: los certificados especiales, las copias de documentos, o las copias certificadas, la entidad realiza la radicación del documento una vez efectuado el pago correspondiente, teniendo en cuenta las tarifas establecidas por el Gobierno Nacional para los certificados y para el caso de las copias se tendrá en cuenta las tarifas establecidas por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.

Horario de atención a las solicitudes: Durante esta vigencia se continúa con la recepción de las solicitudes dentro del horario habitual de atención al público, es decir, de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m, el cual no es arbitrario, sino que obedece a las exigencias legales. y al horario de atención que prestan las diferentes entidades del municipio; además, que se da estricto cumplimiento a lo estipulado en la Circular Única, en cuanto a que no se termina la atención al público, hasta tanto no se hayan despachado a todos los usuarios que hubieran ingresado a la entidad dentro del horario de atención previsto en el reglamento interno; cabe anotar, que este horario cuenta con la publicidad suficiente, la cual aparece en una placa instalada en la puerta de acceso principal a la Cámara, a través de la página web y de diferentes medios de comunicación como boletines, volantes y emisoras radiales, con los cuales se han suscrito diferentes contratos de publicidad que tienen por objeto difundir cada una de las actividades realizadas por la Cámara, incluyendo su horario de atención al público en general.

Para la vigencia 2016, durante las festividades de fin de año, la Junta Directiva autorizó la atención al público en jornada continua de 7:00 a.m hasta las 3:30 p.m. en el período comprendido entre el 21 y el 30 de diciembre, situación ésta que tuvo la publicidad requerida, mediante avisos en los medios de comunicación con los cuales la Cámara tiene suscrito contratos, , avisos ubicados en lugares

estratégicos, tales como puerta de acceso, recepción y área de atención al público.

PRONOSTICO EMPRESAS REGISTRADAS EN CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL

Con la intención de conocer el comportamiento a futuro del número de empresas inscritas en la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal, se pretendió encontrar y manejar modelos de estimación curvilínea que permitan generar un pronóstico acertado. Para esto se llevó a cabo el manejo de los modelos tradicionales y de diferentes modelos que proporciona el software llamado SPSS, los cuales permiten generar una buena estimación y con ello es posible lograr un buen pronóstico. Se tomó la decisión de elegir el modelo de estimación curvilínea y el Modelo Anova, dando como resultado las siguientes proyecciones:

AÑO	PRONOSTICO
2013	356
2014	365
2015	373
2016	382
2017	391

Para determinar el potencial de comerciantes, la Cámara de Comercio realiza visitas personalizadas por parte de los asesores de registros públicos a todas aquellas personas que de manera informal, realizan actividades mercantiles, con el fin de crear conciencia sobre la importancia y ventajas del registro mercantil.

Actividades adelantadas para perfeccionar o incrementar la eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se continúa con el seguimiento constante a las peticiones y sugerencias de los usuarios, lo cual nos permite establecer acciones de mejora que redundan en eficiencia y calidad en la atención de los servicios, e igualmente se efectúan al interior del departamento de registros públicos, reuniones periódicas de las que se deja un soporte que sirve de base para tomar decisiones tales como: mejoras en las adecuaciones físicas, en la actualización tecnológica, capacitación a los funcionarios garantizando recurso humano calificado, determinación de nuevos indicadores y nuevas metas.

Actividades realizadas por la Cámara de Comercio para evitar la informalidad en su jurisdicción.

Durante la vigencia 2016, para lograr la formalización de los potenciales comerciantes, la Cámara de Comercio, además de seguir realizando las visitas periódicas por parte de los asesores de registros públicos a todas aquellas personas que de manera informal realizan actividades mercantiles, con el fin de crear conciencia sobre la importancia y ventajas del registro mercantil. A través del Sistema de Gestión de la Calidad se implementó el siguiente indicador: **Cámara en su Empresa (visita domiciliaria)**, las que para la vigencia 2016 ascendieron a 624 visitas.

ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

Sistema de Gestión de la calidad. En este punto es necesario que se precisen los siguientes aspectos:

Resultados Indicadores Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2016

Dando cumplimientos a las exigencias legales y a las metas y objetivos de calidad internos, se presentan los siguientes resultados por departamentos:

- **REGISTROS PÚBLICOS**

Indicador 1

Nombre: Periodicidad satisfacción de los usuarios

Medición: Trimestral

Meta: 95%

Resultados

2016	Clientes satisfechos	Personas encuestadas	Indicador
Marzo	1760	1769	99%
Junio	2414	2430	99%
Septiembre	2199	2219	99%
Diciembre	1808	1871	97%

El resultado general para la vigencia 2016 fue del 98,6%, demostrando que la satisfacción de los usuarios está muy encima de la meta planteada por la entidad, gracias a los múltiples esfuerzos que lleva a cabo la entidad para capacitar a sus colaboradores permanentemente, tener sistemas de atención al usuario ágiles y sistematizados, entre otras características que permiten alcanzar esos niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Indicador 2

Nombre: Documentos digitados correctamente

Periodicidad: Trimestral

Medición: Trimestral

Meta: 100%

Resultados

2016	Registros digitados correctamente	Registros digitar por	Indicador
Marzo	2032	2035	99,9%
Junio	400	400	100%
Septiembre	389	389	100%
Diciembre	257	257	100%

El resultado de la medición de este indicador para el año fue del 99,96%, la alta exigencia de este indicador no se pudo cumplir en el primer trimestre debido a que se presentaron tres errores de digitación que fueron identificados previamente por los asesores de registros públicos y corregidos de forma inmediata, debido a que se han establecido buenos controles por parte del departamento de registros públicos para evitar este tema.

Indicador 3

Nombre: Oportunidad en la entrega de los documentos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100%

Resultados

2016	Documentos entregados en 5 días hábiles	Documentos radicados	Indicador
Marzo	120	134	90%
Junio	138	150	92%
Septiembre	108	110	98%
Diciembre	114	122	93%

Los resultados generales del indicador para el año 2016 fueron del 93%, debido a que las continuas fallas técnicas con la plataforma impidieron la inscripción oportuna de los documentos; estas fallas se reportaron debidamente a Confecamaras a través de Ticket. Otra situación que afecto el cumplimiento de la meta, fue el hecho de requerir a los usuarios con el fin de que corrigieran el documento que habían ingresado, y que ellos no respondieran a tiempo a este llamado retrasando de esta manera el procedimiento de inscripción y digitación de la información. Frente a este tema se puede plantear la posibilidad de que si el

usuario no atiende al requerimiento efectuado dentro del tiempo establecido se genere la devolución, aunque esto iría en contra de agilizarle al usuario la prestación del servicio, ya que al devolver el trámite y el cliente volverlo a ingresar se debe tener en cuenta el orden cronológico en el momento del reingreso y tardaría aún más el trámite para él. Cabe anotar que este incumplimiento también se genera por el cambio del SIREP al SII y a la falta de parametrización de algunos procesos, lo cual ocasiona traumatismos y solo puede ser solucionado a través del reporte a Confecámaras por medio del ticket, en lo cual la entidad ya no tiene capacidad de intervención.

Indicador 4

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

2016	No de visitas programadas	No de visitas realizadas	Indicador
Diciembre	300	624	208%

Se observa que al 12 de Agosto de 2016, se habían realizado 624 visitas, superando de esta forma en más de un 100% la meta que se tenía establecida; se debe tener en cuenta que este número de visitas incrementó debido a una estrategia desarrollada desde el Departamento de Registros Públicos encaminada a prevenir la cancelación para el año 2017 de las personas que en cumplimiento de la Ley 1727 debieran cancelar por efectos de la depuración que esta ley exige.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 5% frente al periodo anterior

Resultados

2016	2015	2016	Indicador
Marzo	1	0	-100%
Junio	3	0	-300%
Septiembre	0	0	100%
Diciembre	0	0	100%

Como se puede observar, no se presentaron servicios no conformes por parte de los usuarios.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2016	0	0	100%

Para el año 2016 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.

ADMINISTRATIVOS**Indicador 1**

Nombre: seguimiento a proveedores

Periodicidad: Mensual

Meta: Satisfacción del 95% con los proveedores

Resultados

2016	Proveedores evaluados positivamente	Proveedores	Indicador
Enero	30	30	100%
Febrero	36	36	100%
Marzo	37	37	100%
Abril	28	28	100%
Mayo	35	35	100%
Junio	29	29	100%
Julio	10	10	100%
Agosto	39	39	100%
Septiembre	30	30	100%
Octubre	35	35	100%
Noviembre	32	32	100%
Diciembre	33	33	100%

Se realiza evaluación a los proveedores de cada uno de los meses, arrojando un alto porcentaje de satisfacción, debido a que éstos llevan varios años prestando sus servicios a la entidad y conociendo a fondo las necesidades y los requerimientos que se tienen internamente.

Indicador 2

Nombre: Satisfacción del cliente interno

Periodicidad: Anual

Meta: 85% de satisfacción del cliente interno

Resultados

Funcionario	Calificación
1	91%
2	89%
3	85%
4	87%
5	90%
6	88%
7	93%
8	92%
9	95%
10	82%
11	97%

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal es del 90%, la distribución media - baja es del 5% y media - alta es del 95% para este indicador, lo cual demuestra que cada uno de los colaboradores se encuentran a gusto trabajando en la entidad.

Indicador 3

Nombre: Cumplimiento del plan de capacitación

Periodicidad: Semestral

Meta: 100% de cumplimiento del plan de capacitación

Resultados

2016	Capacitaciones ejecutadas	Capacitaciones programadas	Indicador
Junio	11	11	100%
Diciembre	10	10	100%

Al inicio de año se programaron capacitaciones y se adicionaron otras que surgen durante la ejecución de labores cotidianas, las cuales se llevaron a cabo en un 100% a lo largo del 2016.

Indicador 4

Procedencia: Indicador del proceso administrativo

Nombre: Cumplimiento de las competencias laborales

Periodicidad: Anual

Meta: 90% de cumplimiento del personal con las competencias requeridas para los cargos

Resultados

La evaluación correspondiente al año 2016, arroja un cumplimiento por encima del 90% en cuanto a los perfiles y las competencias del personal de la entidad para el desarrollo de sus funciones.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 5% frente al periodo anterior

Resultados

Periodo	2015	2016	Indicador
Marzo	0	0	100%
Junio	0	0	100%
Septiembre	0	0	100%
Diciembre	0	0	100%

No se detectaron servicios no conformes durante lo corrido del año 2016.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2016	0	0	100%

Para el año 2016 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.

- **GESTIÓN Y DESARROLLO (Atención al usuario)**

Indicador 1

Nombre: Asistentes satisfechos con el evento
 Periodicidad: Trimestral
 Meta: 90%

Resultados

2016	Encuestados que respondieron el numeral 2c	que "si"	Encuestados	Indicador
Marzo	50		50	100%
Junio	247		247	100%
Septiembre	265		265	100%
Diciembre	218		218	100%

Las encuestas realizadas para medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los eventos realizados por la entidad fueron del 100%.

Indicador 2

Nombre: Satisfacción del cliente
 Periodicidad: Trimestral
 Meta: 90%

Resultados

2016	Asesorías realizadas satisfactorias	Asesorías realizadas	Indicador
Marzo	9	9	100%
Junio	43	43	100%
Septiembre	32	32	100%
Diciembre	23	23	100%

Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo

Con respecto al Sistema, toda la estructura del sistema de gestión se encuentra documentada y las acciones para la implementación del SGSST se encuentran en proceso

Capacitación a funcionarios de la Cámara.

Durante la vigencia del 2016, se realizaron socializaciones y capacitaciones a los funcionarios de la entidad en diferentes temas con el fin de fortalecer la parte profesional y personal. Dichas capacitaciones fueron en los siguientes temas.

Servicio al cliente
Gestión Documental
Capacitación en Renovación y Expedición de Certificados
Registro Nacional de Turismo
Camino hacia la felicidad
Herramientas para optimizar el tiempo
Trabajo en equipo
Manejo de ayudas audiovisuales
Creatividad y Comunicación
Sistema de Gestión y Seguridad en el trabajo
Manejo del SII
Capacitación en Primeros Auxilios
Capacitación en mapa de riesgos
Capacitación en Auditorías internas
Capacitación sobre el CAE
Capacitación sobre el RUES
Capacitación y simulacro en incendio y terremoto

Indicar el porcentaje de ejecución de las actividades establecidas dentro del Programa Anual de Trabajo para la vigencia 2016

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo dio cumplimiento al Plan anual de trabajo programado para la vigencia 2016 en un 100%, cuyas actividades fueron orientadas a los diferentes sectores del municipio.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la Cámara de Comercio cuenta con pólizas de seguro que amparan los dineros públicos y los bienes públicos de la Entidad.

JORGE ALBERTO MARIN LOPEZ
Presidente Ejecutivo

