

## **INFORME DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL DEL AÑO 2017**

El mes de diciembre del año 2017 se cumplieron los primeros 365 días al frente de la Cámara de Comercio como Presidente Ejecutivo, cargo que como santarrosano me honro de ocupar gracias a la confianza de la Junta Directiva.

En medio de circunstancias trascendentales como las que vive nuestro país por las firma de los acuerdos de paz y nuestra ciudad consolidándose como el primer destino turístico del Departamento de Risaralda y uno de los primeros del Eje Cafetero, asumimos este reto, sucediendo al Doctor Jairo Cardona Ramírez, quien ocupó el cargo durante los últimos 17 años.

Iniciamos el año 2017 acompañando la iniciativa de celebrar los 50 años de Risaralda, participando de la feria turística de Anato, realizada en Bogotá durante el mes de febrero, en un trabajo conjunto de los gremios, los municipios y la propia Gobernación del Departamento, apoyando la promoción como destino de naturaleza y bienestar.

Desde el mes de febrero emprendimos la reestructuración organizacional de la entidad, apoyados por la Junta Directiva, ajustando el mapa de procesos y la redefinición de algunos cargos para afrontar los retos de la Cámara de Comercio de cara a cumplir 60 años de existencia.

La temporada de renovación de la matrícula mercantil se desarrolló sin contratiempos, gracias al plan de contingencia y una campaña publicitaria, la cual se reforzó con el sorteo de un paquete turístico a la isla de San Andrés, estimulando la renovación temprana, alcanzando con esto llegar al 31 de marzo del año 2017 al 88,03% del presupuesto del recaudo para vigencia con 3.482 renovaciones para unos ingresos de \$449.378.000.

Con la aprobación de la Junta Directiva, emprendimos en el mes de marzo, la misión de buscar un escaño en el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda, para lo cual le solicitamos a los empresarios y comerciantes del municipio su apoyo con los poderes que nos permitieran presentarnos en una plancha en calidad de suplentes.

Con más de 300 poderes recolectados y 160 válidos, pudimos presentarnos el pasado 25 de mayo a la Asamblea de Empresas Afiliadas, en una plancha en la que figuró como principal el Ingeniero Diego de Mejía, de la empresa Catercol de la ciudad de Pereira y el Presidente Ejecutivo en representación de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y sus comerciantes.

Gracias a este ejercicio hoy tenemos esta representación en el Consejo Directivo de la entidad de servicios más grande del departamento de Risaralda, como

suplentes del Ingeniero Mejía y para el beneficio de nuestro municipio, siendo esta la primera vez que Santa Rosa de Cabal tiene asiento en ella.

En un trabajo enfocado en el posicionamiento de la ciudad como destino turístico de calidad, la Cámara de Comercio continúa trabajando una agenda de eventos que fortalezca tal condición, es así como La Calle del Café (3ª. Versión), el Festival del Chorizo Santarrosano (7ª. Versión) y el Congreso Nacional de Termalismo (2ª. Versión), tuvieron un nuevo momento en el año 2017 para cumplir con tal cometido.

Estos eventos ya son marcas que empiezan a tener reconocimiento a nivel regional y nacional, generadores de visitantes y turistas para un destino que cada vez más aprovecha sus aguas termales, su riqueza gastronómica y un café de excelente calidad en un ejercicio sistemático de marketing de ciudad.

Con gran orgullo la entidad celebró el 14 de junio el 60º. Aniversario de su creación, cuando en 1957, un grupo de avezados comerciantes gestaron la que hoy es una de las tres únicas Cámaras de Comercio del Departamento de Risaralda, constituida 10 años antes de la creación del mismo.

En compañía de la Junta Directiva, colaboradores y por supuesto los comerciantes del municipio realizamos varios eventos entre los cuales resaltamos el Conversatorio: “¿Y antes del Termalismo, el Café y el Chorizo qué? Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal 60 años”, la Asamblea de Afiliados y la Cena de Gala. De esta manera seguimos trabajando con responsabilidad en el presente y optimismo hacia el futuro.

Con el apoyo de Confecámaras, realizamos la 15ª. Versión del Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, una actividad académica de gran nivel, la cual se ha constituido en cita obligada para las 57 Cámaras de Comercio del país, en un escenario donde se analizan y deciden los aspectos más importantes respecto a las responsabilidades registrales.

Así fue como el 10 y 11 de agosto pasados, el Presidente de Confecámaras, Dr. Julián Domínguez, ratificó frente a más de 250 funcionarios de las Cámaras de Comercio del País su compromiso con este importante evento académico.

Con el apoyo del equipo de trabajo encargado del Sistema de Gestión de la Calidad, recibimos por parte del Icontec la visita de Auditoría y se pudo conseguir luego de este proceso la renovación del Certificado para nuestro sistema.

La Cámara de Comercio participó durante el año 2017 del proceso de certificación de una parte del territorio del municipio como Destino Turístico Sostenible, el cual llegó a su término con la Auditoría de Certificación el 30 de noviembre. El trabajo que inició desde el mes de febrero, fue desarrollado de manera conjunta con la Alcaldía Municipal y Asoturismo, cabe destacar la importancia de esta certificación en la consolidación de este importante sector de la economía local.

Desde el mes de noviembre, la Cámara de Comercio ejecuta un convenio con el Grupo Energía de Bogotá, por \$200 millones de pesos, en una estrategia de Valor Compartido con la cual se busca acompañar y desarrollar un proyecto productivo fundamentado en el turismo sostenible con 8 veredas de la región (4 de Santa Rosa de Cabal, 2 de Dosquebradas y 2 de Pereira), al final estas comunidades estarán empoderadas para ejecutar actividades como empresarios formales.

Durante el 2017 continuamos participando de varios comités locales y regionales, entre los que destacamos la Comisión Regional de Competitividad, en la que nos hemos propuesto como meta liderar el comité de turismo, dado el protagonismo del municipio como primer destino del Departamento de Risaralda, siendo el sector de la economía que más crece a tasas mundiales del 7% en promedio y para Colombia al 12%, según el Ministerio de Industria Comercio y Turismo.

El año 2018 será un año muy importante para el país, la región y por supuesto para la Cámara de Comercio, es por esto que la entidad renovará su Identidad Visual (logotipo) para encarar una nueva década con bríos renovados, una Junta Directiva y un equipo humano de colaboradores altamente comprometidos con el servicio a los empresarios y al desarrollo de Santa Rosa de Cabal.

A continuación describimos las diferentes actividades realizadas durante la vigencia 2017, así:

#### **AREA DE SISTEMAS:**

Se realizaron las actividades básicas necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos, llevando a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios, adicional a estas funciones básica del área, se ejecutaron las siguientes actividades, con el apoyo de Confecámaras: varias actualizaciones tendientes al mejoramiento de los servicios tanto para nuestros usuarios internos, como externos, generando agilidad y seguridad en la atención, tales como:

- Implementación del Sistema de Seguridad Perimetral para garantizar la seguridad y privacidad de la información de cada uno de los registros que conforman la base de datos de la entidad, compartiendo los datos a través de internet de una forma confiable.
- Implementación del Sistema de Gestión Documental con el fin de cumplir con las exigencias del Archivo General de la Nación y la SIC, contratándose con la firma CeroK de la ciudad de Pereira, el software de la administración de los archivos.
- Mejoramiento en los procesos de las transacciones virtuales de tal forma que los usuarios puedan realizar de manera fácil y rápida sus transacciones desde un lugar diferente a nuestras instalaciones.

- Migración de la plataforma SIREP a la plataforma SII en su totalidad, con las parametrizaciones y exigencias necesarias para un buen servicio a nuestros usuarios, quienes son los más beneficiados.
- Se realizó la adquisición de la nueva versión de antivirus Karspersky total security que fue instalado en todos los equipos de la entidad.
- Con la creación del grupo de seguridad de la información se hizo la revisión y la aprobación de las políticas de seguridad de la información, para tomar las acciones preventivas y correctivas a los diferentes incidentes de seguridad informática que se puedan presentar en la entidad.

## INVESTIGACIONES Y PROYECTOS REALIZADOS

PROYECTO	OBJETIVO	BENEFICIARIOS
Anato 2017	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 2017	Sector turismo
VII Versión del 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 2017	20 productores de embutidos cárnicos
Proyecto Alianzas para la Innovación	Aunar esfuerzos para la implementación del programa alianzas para la innovación en los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda.	17
Proyecto sistemas para la innovación	seleccionar personas jurídicas ubicadas en los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío que estén interesadas en desarrollar	1

	capacidades en los componentes clave que impulsan la innovación empresarial para la creación y/o consolidación de un sistema básico de innovación.	
Segundo congreso Nacional de termalismo e hidroterapia	Ampliar el conocimiento en servicio para el turismo de bienestar a través de la formación de empresarios con acceso a recursos termales	250
Colombia Travel	Realizar promoción turística del municipio de santa rosa de Cabal en el evento Colombia Travel 2017	20
III Versión Calle del Café	Promover el consumo y la comercialización del café como bebida propia de la cultura cafetera y transformadora de historia, haciendo de esta un atractivo más para el municipio	25
III Versión la Calle del Café - Logística	Realizar la logística de la calle del café con respecto al montaje,	25
Centro TICS de Desarrollo Empresarial	Transformación de unidades de desarrollo empresarial en Centros Tics de Desarrollo empresarial de conformidad con la metodología de intervención de los CTDE	100
Valor Compartido Grupo	Aunar esfuerzos en	40

de Empresa de Energía de Bogotá	acciones conjuntas dirigidas a fomentar el turismo sostenible en ejecución de la promoción y conservación del patrimonio natural, cultural y arqueológico de la región en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas y Pereira del Departamento de Risaralda	
<b>INVESTIGACIONES</b>		
Concepto Económico del Municipio de Santa Rosa de Cabal	Realizar el Concepto Económico del municipio de Santa Rosa de Cabal año 2016	
Costumbre Mercantil	Conocer los usos y prácticas comerciales y que cumplan con los requisitos para declarar una costumbre mercantil y de esta manera suplir los vacíos que deja la ley comercial	
Estadísticas del número de visitantes que llegan al municipio	Analizar el comportamiento del número de visitantes, lugar de procedencia y satisfacción de los turistas que visitan Santa Rosa de Cabal	

## ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS

Durante esta vigencia, se presentó variación en el horario de atención al público para las festividades de fin de año, durante el período comprendido entre el 18 y el 29 de diciembre, el cual fue aprobado por la Junta Directiva, autorizando la

atención al público entre las 7:00 a.m. y las 3:00 p.m., según consta en el acta No. de 476 del 29 de noviembre de 2017; cabe anotar que se cumplió con la publicidad requerida, informando, tanto a la SIC, como a nuestros usuarios, a través de diferentes medios de comunicación con los que la Cámara tiene contratos de publicidad, página web e información en toda el área de registros públicos y recepción, ubicados de manera estratégica.

De la misma manera, durante esta anualidad, se contó con el acompañamiento y asesoría de Confecámaras, a través de tickets y video conferencias, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes en la ejecución de las funciones públicas delegadas por el Gobierno Nacional, quienes tienen la oportunidad de calificar la atención recibida por parte de los Asesores de Registros a través del digiturno, lo cual se expresa a través del Sistema de Gestión de la Calidad con la aplicación del indicador **Satisfacción de los Usuarios**

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**

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, continuó con la realización del Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, celebrando de manera consecutiva la versión número quince, el cual continúa cumpliendo con su

objetivo fundamental, es decir, la unificación de criterios en materia registral y aclaración de dudas frente a diferentes temas

En el desarrollo de esta vigencia, los funcionarios del área de registros públicos continúan con el cumplimiento de la 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.

Igualmente, en esta vigencia se siguió prestando el servicio 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 2017 se recibieron 489, 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.

A continuación relacionamos el cuadro comparativo del comportamiento de los Registros Públicos durante las vigencias 2016 y 2017, el cual nos da una visión del comportamiento del sector empresarial durante las mismas, presentando, para la vigencia 2017, incremento en las matrículas y renovaciones y disminución para las cancelaciones.

**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

## 2017

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	SUCURSAL	AGENCIA	TOTAL
MATRICULADOS	420	342	63	0	0	825
RENOVADOS	1835	1819	402	5	37	4098
CANCELADOS	344	223	13	0	4	584

### Proponentes

Para esta vigencia, se continúa ofreciendo 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 siguen generando 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, éstos se realizan a través del SII (Sistema Integrado de Información), 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 2017 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	\$ 5.000.000	\$ 25.000.00
DE \$ 5.000.001	A	\$10.000.000	\$ 40.000.00
DE \$10.000.001	A	\$15.000.000	\$ 65.000.00
DE \$15.000.001	A	\$20.000.000	\$ 80.000.00
DE \$20.000.001	A	\$50.000.000	\$ 95.000.00
DE \$50.000.001	A	\$100.000.000	\$120.000.00
DE \$100.000.001	EN ADELANTE		\$230.000.00

Se continúa con la aplicación del cobro de la tarifa única de \$20.000 para la afiliación por primera vez, atendiendo la medida adoptada y aprobada por la Junta Directiva.

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, esto mediante la obtención del software de gestión documental - SAIA de CeroK.

### **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:

**¿Es costumbre mercantil entre los comerciantes de Santa Rosa de Cabal, utilizar el sistema de separado en el cual el comprador adquiere la mercancía con un porcentaje de su valor, pagando el dinero restante dentro del término pactado para que le sea entregado el producto sin que se le genere ningún interés, ni pierda su dinero en caso de retracto de la compra?**

*Dicho estudio arrojó que **ES COSTUMBRE MERCANTIL** entre los comerciantes de Santa Rosa de Cabal, utilizar el sistema de separado en el cual el comprador adquiere la mercancía con un porcentaje de su valor, pagando el dinero restante dentro del término pactado para que le sea entregado el producto sin que se le genere ningún interés, ni pierda su dinero en caso de retracto de la compra, en el*

entendido que el tiempo mínimo de separado es entre 1 y 2 meses con un porcentaje de reserva del 10% y el 50%, a voluntad de las personas o como mínimo diez mil pesos (\$10.000) dependiendo el valor del producto.

Finalmente y con el fin de detectar y evitar la informalidad en la jurisdicción, durante esta vigencia, se siguen 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; es así como a través del Sistema de Gestión de la Calidad se continúa con la aplicación del indicador: **Cámara en su Empresa (visita domiciliaria)**, las que para la vigencia 2017 ascendieron a 602 visitas.

## **GESTION ADMINISTRATIVA**

### **Resultados Indicadores Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2017**

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: 96%

Resultados

<b>2017</b>	<b>CLIENTES SATISFECHOS</b>	<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>
MARZO	4067	4087
JUNIO	2306	2367
SEPTIEMBRE	1440	1490
DICIEMBRE	1845	1868

El promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en Registros Públicos para la vigencia 2017 fue del 98,1%. Este indicador corresponde a los usuarios atendidos en las ventanillas de registros que calificaron el servicio en las categorías excelente y bueno; esto demuestra que la satisfacción de los usuarios se encuentra por encima de la meta planteada por la entidad, gracias a los múltiples esfuerzos que se llevan a cabo dentro de la entidad para capacitar a sus colaboradores permanentemente, implementar tecnologías para la atención ágil y segura de los usuarios, así como la mejora de los procesos internos con base a estándares de calidad.

#### **Indicador 2**

Nombre: Documentos digitados correctamente  
 Periodicidad: Trimestral  
 Medición: Trimestral  
 Meta: 100%

Resultados

<b>2017</b>	<b>REGISTROS DIGITADOS CORRECTAMENTE</b>	<b>REGISTROS POR DIGITAR</b>
MARZO	2123	2123
JUNIO	410	410
SEPTIEMBRE	373	376
DICIEMBRE	272	278

El resultado de la medición de este indicador para el año 2017 fue del 99,3%, debido a que a lo largo de la vigencia se presentaron tan solo 9 errores de digitación que fueron corregidos de forma inmediata. La exigencia de este indicador ha contribuido a la aplicación de controles por parte de los asesores de Registros Públicos como la validación de la información al momento de cualquier trámite directamente con el cliente, lo que ha permitido que se minimice la probabilidad de generar información que no corresponda a la realidad.

**Indicador 3**

Nombre: Oportunidad en la entrega de los documentos  
 Periodicidad: Trimestral  
 Meta: 100%  
 Resultados

<b>2017</b>	<b>DOCUMENTOS ENTREGADOS EN 5 DIAS HABILES</b>	<b>DOCUMENTOS RADICADOS</b>
MARZO	110	210
JUNIO	90	90
SEPTIEMBRE	374	376
DICIEMBRE	102	102

El cumplimiento del indicador para la vigencia 2017 fue de 88%, teniendo en cuenta que la entidad ha decidido tener un tiempo de cinco (5) días hábiles para la entrega de documentos radicados, se exige de forma permanente al departamento para que realice sus procesos de manera eficiente. El incumplimiento del indicador se presentó a durante el primer trimestre se radicaron múltiples solicitudes de la superintendencia de sociedades (98). La inscripción de estos trámites fue publicada oportunamente en la noticia mercantil de la Cámara; sin embargo, el incumplimiento se presentó debido a que no se finalizó el procedimiento dentro de los cinco (5) días establecidos del en el sistema de

Gestión de Calidad. Es importante aclarar que dichas solicitudes no afectan ningún expediente de la entidad. Adicional a esto, en el último trimestre se presentó un problema con ESADL de solicitud reactivación por cancelación de ley 1429.

#### **Indicador 4**

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

<b>2017</b>	<b>No de visitas programadas</b>	<b>No de visitas realizadas</b>
DICIEMBRE	350	602

Se supera la meta determinada para el año 2017 con un 172%; esto se presentó debido a que se efectuaron visitas a las personas que dejaron de renovar los años 2015, 2016 y 2017; además de incluir aquellas personas no tenían inscripción y que se identificaron durante los recorridos.

#### **Indicador 5**

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución  $\geq$  50% frente al periodo anterior

Resultados

<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
MARZO	0	0
JUNIO	0	0
SEPTIEMBRE	0	3
DICIEMBRE	0	10

Este indicador se cumplió en un 50% debido a que se incrementaron los servicios no conformes en la vigencia 2017 comparados con la vigencia 2016. Estos servicios no conformes se presentaron debido a que en el tercer trimestre, 3 matrículas presentaron errores de digitación, los cuales fueron corregidos de forma inmediata. Respecto al cuarto trimestre, se detectaron seis (6) inconsistencias en documentos generados, junto con cuatro (4) interrupciones en la prestación del servicio al público, las cuales obedecieron a problemas en el sistema generados por cambios y actualizaciones efectuadas desde Confecamaras y otras por la interrupción en el servicio de internet como consecuencia de algunos cambios realizados para implementar el sistema de seguridad perimetral.

### **Indicador 6**

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

<b>Vigencia</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Número de sanciones impuestas</b>	<b>Indicador</b>
2016	0	0	100%

Para el año 2017 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

<b>2017</b>	<b>Proveedores evaluados positivamente</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Indicador</b>
ENERO	26	26	100%
FEBRERO	26	26	100%
MARZO	33	33	100%
ABRIL	15	15	100%
MAYO	20	20	100%
JUNIO	24	24	100%
JULIO	16	16	100%
AGOSTO	46	46	100%
SEPTIEMBRE	41	41	100%
OCTUBRE	45	45	100%
NOVIEMBRE	51	51	100%
DICIEMBRE	35	35	100%

La evaluación realizada a los proveedores de manera mensual arrojó un alto porcentaje de satisfacción, debido a que los proveedores contratados llevan varios años prestando sus servicios a la entidad y cumplen de manera adecuada con los requerimientos la entidad. Así mismo, la evaluación de los nuevos proveedores, fue muy positiva debido a la adecuada escogencia de los mismos.

### **Indicador 2**

Nombre: Satisfacción del cliente interno  
Periodicidad: Anual  
Meta: 85% de satisfacción del cliente interno

#### Resultados

Funcionario	Calificación
1	80,0%
2	87,8%
3	88,8%
4	80,3%
5	92,5%
6	90,0%
7	85,8%
8	88,3%
9	93,0%
10	79,8%
11	87,3%
12	93,5%
13	99,0%

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal es del 88,1%, menor al 90% registrado el año anterior. La distribución de satisfacción baja y media - baja corresponden al 6% del total de las preguntas, mientras que para media – alta y alta es del 94%, 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

2017	Capacitaciones Ejecutadas	Capacitaciones Programadas
JUNIO	12	12
DICIEMBRE	10	10

Se presentó un cumplimiento del 100% de las capacitaciones internas programadas a lo largo del 2017.

#### 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  $\geq$  50% frente al periodo anterior

Resultados

<b>Periodo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Marzo	0	1
Junio	0	0
Septiembre	0	1
Diciembre	0	0

Este indicador se cumplió en un 50% debido a que se incrementaron los servicios no conformes en la vigencia 2017 comparados con la vigencia 2016. Este incumplimiento se presenta debido en el primer trimestre se interrumpe el servicio de energía y la planta eléctrica no se activa de manera automática lo que interrumpe algunas labores de la entidad; este inconveniente se solucionó unas horas después. En cuanto al otro servicio no conforme, este se presenta por una pequeña inundación en la bodega de papelería y útiles de escritorio que afectó algunos elementos, para lo cual se procedió con las adecuaciones del lugar.

### **Indicador 6**

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

<b>Vigencia</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Número de sanciones</b>	<b>Indicador</b>
-----------------	-------------------	----------------------------	------------------

2017	0	0	100%
------	---	---	------

Para el año 2017 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.