

INFORME DE LABORES

1. Señale el resultado de los indicadores de gestión durante la vigencia 2019. Asegúrese de incluir el análisis cualitativo y cuantitativo usando el formato anexo el cual se remitió desde el correo de soportesair@sic.gov.co.

Se adjunta tablero de indicadores debidamente diligenciado, incluido el análisis cualitativo.

2. Señale las principales dificultades que no le permitieron el logro de los retos propuestos para la vigencia 2019 y las acciones que adelantará para mitigarlas.

La Cámara de Comercio del Putumayo para la vigencia se estableció 11 retos, uno de ellos con dos alcances. Gracias al trabajo realizado se logró el cumplimiento del 100% de 10 de ellos, y uno de manera parcial dado que se indicó: “Poner en marcha el Centro de Atención Empresarial - CAE en el municipio de Puerto Asís e implementar de la Ventanilla Única Empresarial – VUE”. Frente a este reto logramos implementar el modelo CAE en el Municipio de Puerto Asís de manera formal en el mes de diciembre, sin embargo no fue posible elevarlo a VUE dado que este sistema se implementó en 4 cámaras en este mismo mes, por tanto no se contó con el tiempo necesarios para ello.

Para la vigencia 2020 se tiene como tarea solicitar a Confecámaras la lista de chequeo y verificación de cumplimiento de requisitos para la Ventanilla Única Empresarial - VUE y así poder elevar el Centro de Atención Empresarial - CAE Puerto Asís a este modelo.

3. ¿Qué acciones de mejora implementó frente a los hallazgos evidenciados por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2019?

Durante la vigencia 2019 la coordinación de control interno realizó 102 seguimientos sobre diferentes procesos y actividades. Frente a ellos se pueden destacar las siguientes acciones de mejora:

- ✓ **Cartera:** Actualización de procedimiento y formatos de legalización de avances, ampliar gestiones para la recuperación de cartería y mejorar los cruces de información frente a la facturación y pagos. Las diferentes acciones permitieron la optimización del proceso de cartería, reduciendo el saldo de esta y mejorando los tiempos de la misma.
- ✓ **Devoluciones de saldos por trámites registrales:** actualización las bases de datos de saldos pendientes de devolución y continuar con los mecanismos de ubicación. Frente a ello se cuenta con un avance importante en cuanto a las devoluciones pendientes.
- ✓ **Habeas data:** Actualización de formatos donde se requiere el uso o recolección de datos personales. Se verificaron las hojas de vida de los funcionarios y el cumplimiento de dicho documento.
- ✓ **Políticas y procedimientos:** Se hicieron recomendaciones sobre la revisión y apropiación de políticas y procedimientos. Frente a ello se lograron mejoras por parte del personal, frente a la atención a políticas de la empresa, a la oportunidad en el cargue de la información a los entes de control, a la aplicación de procedimientos puntuales y mejora en cuanto a tiempos de atención a usuarios.

- ✓ **Mejora tiempos de servicios registrales:** Se mejoraron los mecanismos de revisión y seguimiento a los tiempos de respuesta, permitiendo hacer ajustes a algunos procedimientos. Frente a ello se evidenciaron mejoras en los tiempos de servicios registrales.

Por el volumen de información de la dependencia se dispuso una herramienta para la administración de la documentación propia del sistema de gestión de calidad que permitirá una mejor administración, actualización y consulta de dichos documentos.

4. ¿Qué logros obtuvo la Cámara de Comercio frente a las actividades realizadas para el desarrollo empresarial, formalización y competitividad?

Durante el 2019, gracias al trabajo interinstitucional y 12 convenios con entidades públicas y privadas, obtuvimos varios logros de los cuales destacamos:

DESARROLLO EMPRESARIAL

- ✓ 26 jornadas con 936 asistentes entre veedurías ciudadanas, socializaciones y conversatorios
- ✓ 208 capacitaciones a 6.405 personas en diferentes temas de los cuales el 72% con alianzas y 28% solo Cámara
- ✓ Centro de Desarrollo Empresarial con cobertura departamental, con 252 usuarios, 94% matriculados y renovados y 6% informales
- ✓ 268 usuarios para proceso de formación virtual
- ✓ Centro de Transformación Digital Empresarial (211 sensibilizados, 100 diagnosticados, 100 planes de transformación digital y 55 con inicio de implementación de la herramienta tecnológica)
- ✓ 95 empresarios en 25 espacios de promoción (ferias, ruedas de negocios, postulaciones y misiones comerciales)
- ✓ 6 actividades promocionales con 229 establecimientos vinculados
- ✓ Entrega de capital semilla o estímulos a 113 emprendimientos, 75 personas naturales y 38 personas jurídicas
- ✓ Convenio SACUDETE: atendieron 116 emprendimientos, Travesía Emprendedora 101 y Hábitos Empresariales 15, 10 de microfranquicias, 86 en eventos de motivación al emprendimiento, 5 empresarios en feria y 95 en talleres de emprendimiento de economía naranja
- ✓ Programa Fábricas de Productividad se vincularon e iniciaron plan de acompañamiento 5 empresas
- ✓ Convenio de turismo: se realizó 1 jornada de promoción; 1 misión internacional; formulación de un proyecto; diseño de mejoras de 7 atractivos; 1 diseño de infraestructura para alojamiento; 41 empresarios en la implementación de la NTS 002 y 003; 1 jornada de la estrategia "taxista amigo del turismo"; capacitación y certificación a 20 profesionales en auditoría de calidad de la NTS 002 y 003;

diseño y puesta en operación del mecanismo de comercialización de los productos turísticos (plataforma web); consolidación del modelo OGD

- ✓ Convenio MinCIT: Apoyo a 37 emprendimientos y 2 minicadenas de población víctima en los componentes productivo, comercial y psicosocial y entrega de activos
- ✓ Convenio Gran Tierra: 219 emprendedores capacitados en planes de negocio, 203 con formulación y 60 financiados; vinculación a 3 espacios feriales y 2 ruedas de negocios nacionales. Fortalecimiento en innovación a 80 emprendimientos y financiación de 10 planes de innovación
- ✓ 3 jornadas de ideación de emprendimientos con 337 emprendedores

FORMALIZACIÓN

- ✓ Sensibilización a 609 estudiantes de 14 instituciones educativas
- ✓ Sensibilizaron a 375 unidades de negocio logrando 358 formalizados.
- ✓ 7.607 visitas a establecimientos de comercio de ellos 71% formales renovados, 18% no matriculados y 11% no renovados

COMPETITIVIDAD

- ✓ 101 procesos de acompañamiento en la formulación de iniciativas empresariales
- ✓ 3 talleres y 3 sesiones de la Comisión Regional de Competitividad. Se construyó la Agenda Integrada se tienen priorizados 27 PPI (Programas, Proyectos e Iniciativas)
- ✓ Elaboración y gestión de 2 proyectos a diferentes fuentes para la gestión de recursos para el sector de innovación y turismo

5. Indique los 3 principales retos planteados por la administración para la vigencia 2020 relacionados con la formalización y el desarrollo empresarial.

Dados los aprendizajes obtenidos de las diferentes acciones y logros realizados y con el fin de continuar en las estrategias de fortalecimiento empresarial para el 2020 nos hemos establecidos como los 3 principales retos:

- ✓ Crear el fondo para el proyecto “Construcción del Centro de Convenciones de Cámara de Comercio del Putumayo”.
- ✓ Fortalecer el programa de formalización para el departamento del Putumayo
- ✓ Adecuar el modelo CAE al modelo de la Ventanilla Única Empresarial – VUE.

6. Tasa de supervivencia de las empresas de 1 año

Teniendo en cuenta como dato base las matrículas inscritas en el año 2014 se encontró que la tasa de supervivencia es del 71.7% en el primer año (2015).

7. Tasa de supervivencia de las empresas de 2 años

Teniendo en cuenta como dato base las matrículas inscritas en el año 2014 se encontró que la tasa de supervivencia es del 58.6% en el segundo año (2016).

8. Tasa de supervivencia de las empresas de 3 años

Teniendo en cuenta como dato base las matrículas inscritas en el año 2014 se encontró que la tasa de supervivencia es del 51.4% en el tercer año (2017).

9. Tasa de supervivencia de las empresas de 4 años

Teniendo en cuenta como dato base las matrículas inscritas en el año 2014 se encontró que la tasa de supervivencia es del 43.8% en el cuarto año (2018).

10. Tasa de supervivencia de las empresas de 5 años

Teniendo en cuenta como dato base las matrículas inscritas en el año 2014 se encontró que la tasa de supervivencia es del 37.1% en el quinto año (2019).

11. Empresas de más de 5 años (Edad de las empresas)

A 31 de diciembre de 2019 se encontraron 7.295 registros que no han solicitado cancelación, ni han sido depurados por ley 1429 de 2010; de éstos el 64% (4.694) matrículas renovaron en la vigencia 2019 y el 6% (448) personas naturales y/o establecimientos de comercio están a portas de depuración en la vigencia 2020 (no se tiene en cuenta las personas jurídicas que quedarían en “proceso de disolución”). Las restantes, 2.153 matrículas (30%), son matrículas cuya última renovación oscila entre 1 y 4 años previos al 2019.

12. Tasa de cierre de las empresas entre 1 y 3 años

Tomando como año de referencia el 2014, se puede determinar que en el periodo de 1 a 3 años, el 19,59% de las matrículas se han cerrado por petición del titular de la misma. (NOTA: para el año base 2014 se tomó de la diferencia entre las matrículas registradas en dicho periodo, menos las matrículas que cancelaron dentro de esa misma vigencia)

13. Tasa de cierre de las empresas entre 4 y 5 años

Tomando como año de referencia el 2014, se obtuvo una tasa de cierre por solicitud del comerciante del 6,45% durante el cuarto año y quinto año.

14. Tasa de cierre de las empresas de 5 años en adelante

Las empresas que llegan al quinto año de vida, cuentan con una menor tasa de cierre que las que no alcanzan dicha edad; para el caso de las personas naturales y jurídicas matriculadas en el año 2014, se identificó una tasa de 2,64% en el año 5, para un total de empresas canceladas a solicitud dentro de los primeros 5 años del 26,04%. Al adicionar las cancelaciones por efecto de depuración la tasa sube al 39,75% al 5 año, aumentando en 13,71%.

TABLERO DE INDICADORES

Objeto Indicador	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	
INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	1006
Variable 2	Número total de encuestas	1009
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	1035
ANÁLISIS	<p>Realizado el análisis respecto del total de encuestas se encontró que los usuarios atendidos y que optaron por calificar la prestación del servicio fueron un total de 1009 de los cuales se logró extraer que 1006 de ellos ven el trabajo de la entidad cameral como satisfactorio, en una escala de satisfacción de 1 a 5, se tomaron las encuestas con opinión positiva entre 4 y 5.</p> <p>Con relación al año 2018 se aplicaron 1050 encuestas a los usuarios de la entidad, obteniendo como resultado que, 1035 calificaron los servicios de la Cámara de Comercio con opinión positiva (4 y 5) en una escala de 1 a 5.</p> <p>Resulta un reto determinar para la vigencia 2020 que aspectos se deben mejorar con relación a las encuestas que han sido calificadas entre 1 y 3.</p> <p>Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>	

Objeto Indicador	ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN	
INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	95%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de formalizados	358
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	375
	Asesorías Brigadas	375
	Asesorías Jurídicas	370
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	310
ANÁLISIS	<p>Para la vigencia 2019 se estableció la meta de formalizar a 200 unidades de negocio de las unidades productivas informales identificadas en la vigencia 2018.</p> <p>Durante 2019 logramos sensibilizar a 375 unidades con una formalización de 358, lo que equivale a una efectividad del 95%, es decir, que se incrementó la efectividad en un 13% con relación a 2018 superando las expectativas del programa.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>	

Objeto Indicador	VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS	
INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	5%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de registros virtuales	4998
Variable 2	Número de registros totales	97567
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	3209
ANÁLISIS	<p>Durante la vigencia 2019 en la Cámara de Comercio del Putumayo se determinó que ingresaron un total de 97.567 procedimientos de los cuales 4.998 se realizaron a través de la plataforma, es decir de los servicios virtuales de la entidad.</p> <p>Comparada la vigencia 2018 y 2019, se puede concluir que los usuarios de la cámara de comercio han avanzado en el uso de este servicio, teniendo en cuenta que para el año 2018 tan solo se realizaron 3209 que contrasta con los 4998, es decir tuvieron un incremento del 56%.</p> <p>Es desafío para la entidad que a través de sus funcionarios se invite a las personas a optar por el uso de estas herramientas que buscan facilitar los trámites de las personas, sin embargo, se debe resaltar que el departamento tiene baja cobertura en acceso a internet sumado al desconocimiento en el uso de tecnologías.</p> <p>Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.</p>	

TABLERO DE INDICADORES

Objeto Indicador	COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)	
INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	92%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	768
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	833
ANÁLISIS	Dentro de la consulta de cancelados personas naturales y jurídicas se encontró que en la vigencia 2019 se cancelaron 768 matrículas por solicitud de los titulares, aunque es un número grande esta cifra se ha reducido en comparación al año 2018 en la que se cancelaron 833, con un diferencia 65 que equivale al 8%.	
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.		

Objeto Indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN	
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	13
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	13
ANÁLISIS	<p>La Cámara de Comercio del Putumayo presta sus servicios en los 13 municipios de su jurisdicción a través de programas como cámaras móviles, visitas masivas, visitas jurídicas y capacitaciones. Estas actividades de desconcentración de los servicios busca facilitar la atención a los usuarios que se encuentran en los municipios en los cuales la entidad cameral no tiene sede. Durante las jornadas se les prestan todos los servicios relacionadas con los registros públicos, matrículas, inscripciones, renovaciones, certificados, asesorías jurídicas, información sobre los programas, se realizan visitas para determinar el grado de informalidad por municipio, entre otros; con el programa de visitas masivas lo que se busca es apoyar la investigación y análisis para determinar el grado de comerciantes formales e informales, con las visitas jurídicas se presta el servicio en los municipios con sede, pero que no cuentan con abogados permanentemente y finalmente las capacitaciones que se realizan a lo largo de la vigencia en los diferentes registros públicos.</p> <p>El objetivo seguir prestando los servicios en los municipios, buscando siempre oportunidades de mejora por lo que se reúne la opinión del usuario y del funcionario encargado de las actividades, es un reto mejorar nuestros servicios, la calidad, el profesionalismo de nuestros funcionarios y la satisfacción de los usuarios.</p>	

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES	
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	100%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	127
Variable 2	Número de peticiones recibidas	127
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	383
ANÁLISIS	<p>Para este indicador no se entiende como Peticiones las asociadas a los registros públicos.</p> <p>El "Dato 1" del presente indicador, según batería enviada por la SIC señala "Numero de registros virtuales año anterior", dado que no es coherente con las variables solicitadas la cambiamos por "Número de Peticiones Recibidas en el año anterior". Atentos a la confirmación de esta variable.</p> <p>Tener un cumplimiento del 100% de las peticiones dentro del término señala el estricto cumplimiento de la ley frente a los plazos legales y muestran la disciplina y seguimiento a este componente.</p>	
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	500%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	5
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	1

TABLERO DE INDICADORES

Dentro de las quejas recibidas en el 2019, se puede notar un incremento respecto al año anterior, lo cual puede corresponder a mayor difusión de los canales de recepción de las quejas realizado por la entidad.

Las quejas fueron orientadas a :

Dos (2) a problemas tecnológicos donde los usuarios vincularon mas de una matricula con el mismo usuario generando inconvenientes en la emisión de certificados virtuales, para ello se explico el procedimiento paso a paso al usuario dando solución a los inconvenientes.

ANÁLISIS

Una (1) por posible desinformación sobre el proceso electoral de Junta Directiva, sin embargo, se respondió al usuario, informando la serie de publicaciones virtuales, en prensa, cuñas radiales y carteleras de la entidad.

y Dos (2) tienen que ver con el servicio por parte de los colaboradores, una en cuanto a atención de los medios de comunicación (teléfonos), ante lo cual se habilitaron las demás líneas para que en caso de que no haya respuesta por parte del conmutador, sea direccionada la llamada a la primer extensión libre y se manifestó al usuario números celulares particulares de funcionarios para que pueda obtener información en los tiempos requeridos. La otra fue respecto al servicio prestado por una de las funcionarias, donde se presentó al usuario las disculpas del caso y se indagó sobre el tema con la funcionaria implicada.

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

PERIODO

Enero - Diciembre

Variable 1

Número de reclamos en el periodo actual

Variable 2

Número de reclamos en el periodo anterior

ANÁLISIS

Durante la vigencia 2019 no se contó con ningún reclamo por parte de los usuarios orientado a los servicios ofertados por la entidad; demostrando el compromiso de la entidad en mejorar cada día, también el hecho de que haya disponibilidad virtual de acceder a los servicios institucionales, hace que el usuario pueda tener sus registros a la mano, sin necesidad de desplazarse hasta la entidad.

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.

Objeto Indicador

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

INDICADOR

(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas) * 100

268%

PERIODO

Enero - Diciembre

Variable 1

Número de capacitaciones gratuitas realizadas

204

Variable 2

Número de capacitaciones programadas

76

Dato 1

Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior

115

ANÁLISIS

En 2019, dada la importante gestión realizada por la entidad en la generación de alianzas y convenios interinstitucionales, además de las actividades programas para la vigencia, se logro tener un cumplimiento del 268% de capacitaciones gratuitas desarrolladas en toda la jurisdicción, lo cual permitio fortalecer a 6150 personas en diferentes temas como emprendimiento, tecnologia, contable, tributario, normatividad, comercial, entre otras.

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

INDICADOR

(Número de capacitaciones con costo realizadas / Número de capacitaciones programadas) * 100

100%

PERIODO

Enero - Diciembre

Variable 1

Número de capacitaciones con costo realizadas

4

Variable 2

Número de capacitaciones programadas

4

ANÁLISIS

Para las capacitaciones programadas con costo se logró el cumplimiento del 100% de la meta prevista, no obstante se resalta las condiciones del mercado y características culturales y sociales del departamento dificultan el incremento de este tipo de jornadas.

De éstas jornadas se destaca que contribuyen al fortalecimiento de los asistentes en temas relevantes durante la vigencia como fue SECOP II, Actualización Tributaria, Estrategia en ventas y Formulación de Proyectos, logrando la participación de 255 personas.

TABLERO DE INDICADORES

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	253%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	101
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	40
ANÁLISIS	<p>En virtud de las alianzas suscritas se fijó la meta para 2019, no obstante durante la vigencia se realizó el proceso de asesorías y acompañamiento a 101 emprendedores, logrando cumplimiento del 253%, con ello la construcción de planes de negocio que permitio participar en diferentes convocatorias para el jalonamiento de recursos y capital semilla con el objetivo de fortalecer sus unidades de negocio.</p>	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	96%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	44
Variable 2	Número de funcionarios totales	46
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	29
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	14
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	1
ANÁLISIS	<p>La Cámara de Comercio del Putumayo en el 2019 evaluó el desempeño de 44 funcionarios, correspondiente al 96% dado que a 2 de ellos se les realizó modificación de cargo y se encontraban en la modalidad de Encargo en periodos parciales de la vigencia.</p> <p>El resultado de la evaluación señala que el 66% de los colaboradores obtuvieron un nivel de desempeño "Destacado" y un 32% de los colaboradores "Satisfactorio", es decir que el 98% de los funcionarios cumplen con los propositos establecidos en la evaluación de desempeño y solo el 2% obtuvieron calificación No satisfactoria.</p> <p>Se identifican oportunidades de mejora frente a la concertación de metas como en las competencias comportamentales y los factores de desempeño definidos en la evaluación.</p> <p>La funcionaria con evaluación no satisfactoria laboró hasta el mes de diciembre de 2019.</p>	
<p>Dato 1, 2 Y 3: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse. En caso de tener otro parámetro de medición se debe relacionar. En el caso de los funcionarios con evaluación No Satisfactorio se debe indicar el tratamiento de acuerdo al manual de evaluación.</p>		