

Es política de LA CAMARA DE COMERCIO DE CUCUTA, la prestación de los servicios delegados por el Estado y de apoyo empresarial, enfocados a fomentar la formalidad en nuestra zona de influencia, bajo principios de calidad, transparencia, celeridad y estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas y legales, con sentido de participación y representación institucional.

Mejoramos constantemente nuestros procesos y servicios, para lograr eficiencia, con el fin de ofrecer a nuestros afiliados, inscritos y a la comunidad, una Entidad competitiva, sostenible, gestora de confianza; actuando como líderes multiplicadores de la plataforma competitiva de la región, transformando la actividad empresarial en desarrollo regional.

JOSE MIGUEL GONZÁLEZ CAMPO
Presidente Ejecutivo

OBJETIVOS DE CALIDAD – MAPA ESTRATÉGICO

MANUAL DE GESTIÓN Y CONTROL

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META 2021
1. GRUPOS DE INTERÉS	1.1 Ofrecer a nuestros afiliados, inscritos y a la comunidad una Entidad competitiva y sostenible y gestora de confianza	1.1.1 % de crecimiento de ingresos totales	$\frac{\text{Ingresos año actual} \times 100}{\text{Ingresos año anterior}}$	Trimestral	Trimestral	Ver "Seguimiento Estrategia 2021" G.DE.01.2.F
		1.1.2 Aumentar el % de ingresos diferentes al registro	$\frac{\text{Ingresos diferentes al registro} \times 100}{\text{Total ingresos en la vigencia}}$	Trimestral	Trimestral	
2. CLIENTES	2.1 Ser multiplicador de plataforma competitiva de la región	2.1.1 Aumentar la Satisfacción de clientes	% de satisfacción de clientes	Anual	Anual	
		2.1.2 Recursos movilizados para el desarrollo empresarial	Monto de los recursos movilizados para el desarrollo empresarial	Trimestral	Trimestral	
		2.1.3 Recursos movilizados para el desarrollo regional	Monto de los recursos movilizados para el desarrollo regional	Trimestral	Trimestral	
	2.2 Fomentar la formalidad empresarial en nuestra zona de influencia	2.2.1 Formalidad empresarial	$\left(\frac{\text{Inscritos vigentes en el periodo} \times 100}{\text{Inscritos vigentes periodo anterior}} \right) - 1$	Trimestral	Trimestral	
3. EFECTIVIDAD INTERNA	3.1 Prestar nuestros servicios bajo principios de calidad, transparencia, celeridad y estricto cumplimiento de especificaciones técnicas y legales	3.1.1 Calidad del servicio	$\frac{\text{No. de certificados conformes en el periodo} \times 100}{\text{Total certificados expedidos de registros públicos en el periodo}}$	Trimestral	Trimestral	
		3.1.2 Cumplimiento de las normas y requerimientos de los entes de control	Número de hallazgos y sanciones	Anual	Anual	
		3.1.3 Agilidad en el servicio	$\frac{\text{Número de matrículas que se hacen en menos de un día} \times 100}{\text{total de matrículas}}$	Trimestral	Trimestral	
		3.1.4 Eficiencia en tareas administrativas	$\frac{\text{Número de trámites que se hacen en el tiempo estándar} \times 100}{\text{total trámites realizados}}$	Trimestral	Trimestral	
	3.2 Aumentar la productividad y eficiencia del recurso humano	3.2.1 Ingresos por funcionarios de nómina	$\frac{\text{Total ingresos}}{\text{Funcionarios nómina}}$	Anual	Anual	
4. INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	4.1 Transformador de la actividad empresarial en desarrollo regional	4.1.1 Promoción de la cultura innovadora, emprendedora y exportadora	Número de empresas creadas por programas de emprendimiento	Anual	Anual	
			Número de empresas preparadas para exportar			
			Número de proyectos de innovación presentados ante fuentes de financiación			

