



INFORME CONTROL INTERNO

2020

1. OBJETIVO :

Garantizar la eficiencia y la transparencia en:

- La ejecución y el cumplimiento de los Planes de Trabajo
- La calidad de la prestación de los servicios
- El buen manejo de los recursos
- Proteger el derecho de los usuarios
- Procurar por un mejoramiento continuo en todos los procesos.

2. GENERALIDADES :

EL CONTROL: FACTOR CLAVE EN EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO



3. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO :

3.1 Componente De Talento Humano

Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permiten a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en sus procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal aplicable a la entidad.

Con base en estos factores, se realiza una revisión interna que permite generar una regulación propia para vivenciar la ética, contar con unas prácticas efectivas de desarrollo del talento humano de acuerdo con la naturaleza de la entidad que favorezca el control y se oriente claramente

hacia la prestación del servicio con transparencia, eficiencia, eficacia y un uso razonable de los recursos.

3.2 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

A través de estos se plantean las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los funcionarios son acordadas para la consecución de los propósitos de la entidad; manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en el código de ética.

La entidad procura promover, difundir y monitorear el cumplimiento del mismo.

Estos valores enmarcan el comportamiento de todos los funcionarios de la entidad, orientando su integridad y compromiso profesional.

Se ha dado a conocer de manera permanente el código de conducta a todos los funcionarios verificando su comprensión.

Para dar cumplimiento a este estándar la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío tienen definido:

- Código de ética
- Adopción de los principios y valores.
- Estrategias de socialización permanente de principios y valores.

3.2 Desarrollo del Talento Humano.

Este elemento permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, idoneidad de los funcionarios a través del área administrativa (Talento humano), incorporando los principios de Justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño.

La entidad cuenta con:

- Procedimiento de desarrollo del talento humano. **Código AF-P-002.**
- **Código de ética y buen gobierno** el cual es socializado a todo el personal al momento de firmar los respectivos contratos, igualmente se socializa a través del WhatsApp y correos electrónicos.
- **Manual de funciones y perfiles de cargo.**

La entidad cuenta con los perfiles de cargo los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los

procesos y actividades de conformidad con las políticas de la entidad.
Código AF-MN-01.

La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos.

La comunicación dentro de los niveles jerárquicos de la entidad son fluidos y cuentan con canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad.

En el manual de Inducción **Código AF-F 005** se hace énfasis en la estructura organizacional, así como en los niveles de autoridad.

➤ **Plan anual de capacitación y formación.**

Para el año 2020 las capacitaciones se efectuaron a través de WP, debido a que por la declaratoria de contingencia nacional (COVID-19), no se permitieron reuniones o actividades de aglomeración.

➤ **Proceso de inducción y reinducción.**

La entidad cuenta con un Manual de Inducción: código **AF-O-014** y el formato **AF-F-005** en el cual se aplica al momento de ingresar un funcionario nuevo a la entidad, cuando existe un cambio de cargo o cuando se requiere socializar temas o programas que afecten a todos.

➤ **Programa anual de bienestar.**

Se cuenta con el programa de bienestar **AF-O-24** el cual tiene como objetivo fortalecer el recurso humano para convertirlos en equipos de trabajo de alto desempeño, este programa incluyó actividades de celebraciones especiales, cumpleaños, apoyo a procesos de educación y formación, participación en olimpiadas, exaltación de profesiones etc.

➤ **Sistema de evaluación del desempeño.**

La entidad cuenta con una herramienta que permite evaluar el desempeño de los funcionarios y la cual es aplicada cada año. Código AF-F-009.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
2017	2018	2019	2020
89,6%	86%	97.1%	91%

➤ **Programa de incentivos.**

Celebraciones especiales (día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, exaltación al día de cada profesión. navidad.
Inclusión Laboral
Vacaciones adelantadas por tema de COVID 19
Pago anticipado de salarios por contingencia Nacional
Acompañamiento financiero, jurídico y psicológico por situaciones de pandemia.
Adecuación de espacios laborales para que los funcionarios continuaran ejerciendo sus actividades a través del teletrabajo o trabajo remoto (covid 19)
Seguimiento y apoyo al personal con comorbilidad (trabajo en casa)
Apoyo a programas de educación especializada y en convenio con diferentes universidades.

Actividades que son revisadas y auditadas a través del área de control interno.

➤ **Atmósfera de confianza mutua.**

- La confianza mutua entre los integrantes de la entidad, basada en el reconocimiento de la competencia profesional y en la seguridad respecto de la integridad de la otra persona o grupo, respalda el entendimiento y el flujo de información que se necesita para tomar decisiones y entrar en acción en pos del mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se Fomentar la cooperación y el entendimiento entre los empleados, y entre los responsables de los distintos sectores o áreas.

- **Actividades desarrolladas por el Comité de Calidad y control interno.** Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable.

La efectividad del Sistema de Control Interno, comprendió verificaciones del cumplimiento de la regulación externa aplicable y la sujeción a la autorregulación definida por la Cámara de Comercio, como definición y/o actualización de procedimientos, instructivos,

mapas de riesgos , seguimientos trimestrales a los planes de trabajo
Auditorias internas , inspecciones entre otros.

4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Elementos de control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta a la entidad hacia el cumplimiento de la mision y objetivos institucionales en procura de alcanzar su vision.

4.1 Planes, programas y proyectos.

Proceso dinamico y sistematico que permite a la entidad proyectarse a corto, mediano y largo plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas , proyectos y actividades con la respectiva asignacion de responsabilidades para su ejecucion, que sirven para cumplir con su mision, vision y objetivos.

El plan de trabajo 2020, fue reestructurado a raiz de la declaratoria de emergencia nacional decretada por el gobierno mediante resolución 1462/2020.

Es anexo a este documento el plan anual de trabajo 2020.

4.2 Misión.

Prestamos servicios con excelencia, que generan valor compartido, que apoyan la productividad y competitividad de nuestros empresarios Quindianos.

4.3. Objetivos

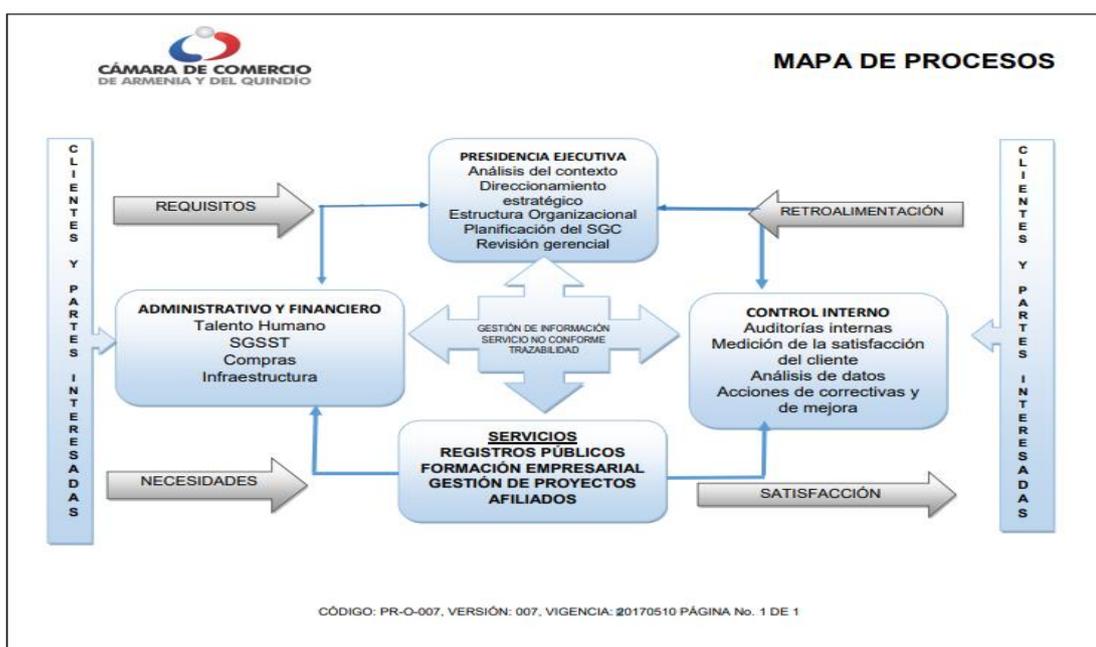
- Superar las expectativas del cliente
- Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
- Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
- Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas.
- Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas.

- Aumentar la productividad de la entidad.
- Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
- Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
- Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
- Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario
- Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua

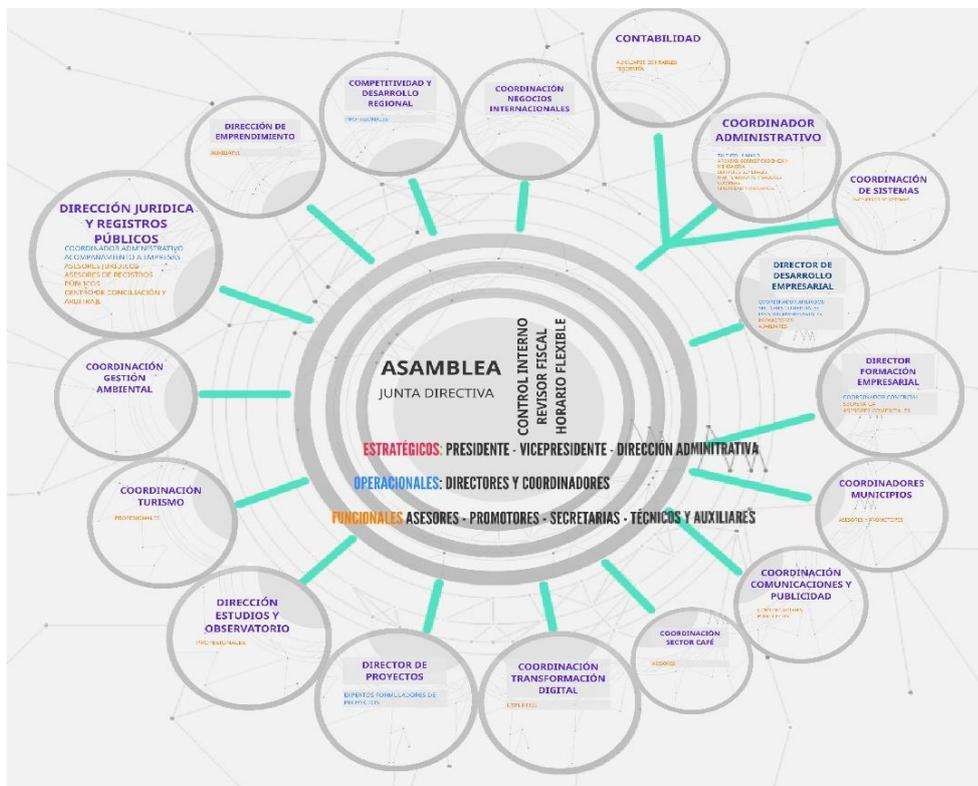
4.4. Política.

La Cámara de Comercio Armenia, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos

4.5 modelo de operación por procesos



4.6 Estructura organizacional



4.7 Valores de la entidad.



4.8 filosofía y estilo de dirección

La Presidencia Ejecutiva transmite a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. Hace comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control, y que cada rol está relacionado con los demás.

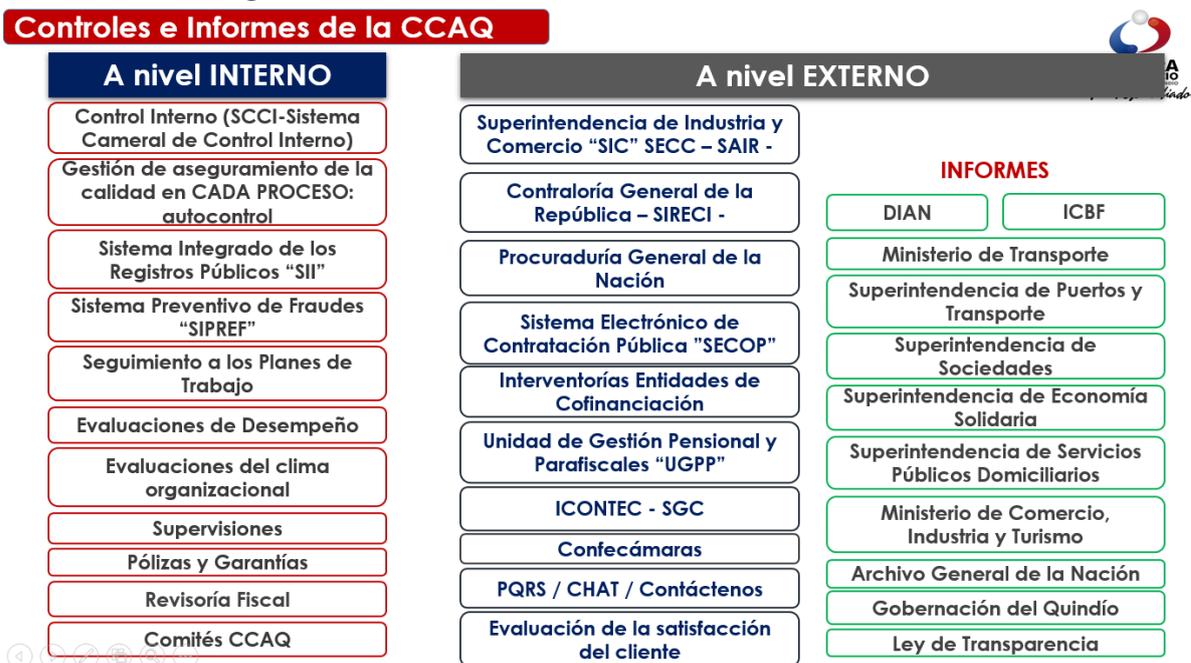
Filosofía

- Aportamos a la generación de valor económico de la región, a partir del fortalecimiento y competitividad del tejido empresarial.
- Mantenemos una estrategia sectorial consolidada, que permite identificar servicios que generen valor para los empresarios y el entorno.
- Facilitamos a los empresarios herramientas Innovadoras y tecnológicas que generen valor compartido y una visión enfocada a la economía global.
- El recurso humano de la entidad cada vez será más productivo, eficiente y feliz.

4.9 Relación con entes internos y externos.

Teniendo en cuenta que la coordinación de Control Interno es un componente dinamizador dentro de la entidad, debe ser quien facilite los requerimientos de los organismos de Control Externo y la coordinación en los informes de la Entidad, verificándose de esa manera el rol de facilitar, al interior y al exterior el flujo de información solicitada.

En consideración a este rol, los entes externos han regulado la forma como estas dependencias deben presentar información, en los cuales se destacan las siguientes:



5. LOGROS VIGENCIA 2020

1. Capacidad de respuesta para atender las necesidades de los empresarios en medio de la declaratoria de emergencia nacional por causa del Covid 19.
2. Garantía en la prestación del servicio a todos los empresarios por diferentes medios.
3. Sostenimiento de la planta de personal pese a la crisis por covid 19.
4. Servicios empresariales que se crearon y otros que se reestructuraron a fin de atender las necesidades de nuestros empresarios.
5. Se incremento el proceso de virtualidad en un alto porcentaje entre los empersarios del Departamento.
6. Agenda de reactivacion economica para el Departamento del Quindio.
7. Gestion que se realizo para apoyar y acompañar a la agencia de inversion para la atraccion de nuevas empresas al Departamento.
8. Desarrollo e implementacion de la estrategia de transformación digital para el departamento.
9. Presentacion del sistema Cluster del departamento del Quindío (7 clúster) al Gobierno Nacional como una estrategia de reactivacion economica para el Departamento.
10. Creacion de la secretaria técnica de la comisión Regional de Competitividad por parte de la Cámara de Comercio que facilitó diálogo entre el gobierno Nacional , gremios, empresarios y universidades para la gestión de la competitividad.
11. Renovación del certificado de responsabilidad social empresarial para la entidad. Otorgado por FENALCO en el mes de julio de 2019.
12. Cumplimiento en la presentación de informes de carácter legal y organizacional.
13. Formacion de dos funcionarios de la entidad como coordinadores de trabajo en alturas.
14. Reestructuracion del PAT.2020

ACCIONES DESARROLLADAS POR LE ENTIDAD EN LA FASE DE AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO E INTELIGENTE COVID 19.



DESARROLLO EMPRESARIAL



- ❖ Directorio empresarial.
- ❖ Portal ideas Innovadoras.
- ❖ Apertura de atención especial para servicios registrales virtuales.
- ❖ Compilación de Decretos para apoyar a los empresarios.
- ❖ Creación del ABC de preguntas y respuestas frecuentes CCAQ.
- ❖ Reunión comerciantes del departamento del Quindío.
- ❖ Reunión comerciantes Fábricas de Productividad Quindío.
- ❖ Lanzamiento Plataforma comercio electrónico VALE X FUTURO, compras futuras.
- ❖ "Trae el pueblo a casa": Campaña promocional Cafés Especiales.
- ❖ CLÍNICA EMPRESARIAL: Asesorías financieras, laborales, de contratación, empresariales, Registros públicos, Arrendamientos.
- ❖ Reunión comerciantes del sector agroindustrial del Quindío.
- ❖ Conciliación gratuita y virtual en temas de conflictos de arrendamiento de locales comerciales.
- ❖ Ciclos de capacitaciones, eventos, y conferencias para empresarios (100% virtuales)
- ❖ PLAN PADRINO: Contacto permanente con los empresarios.



GESTIÓN GREMIAL



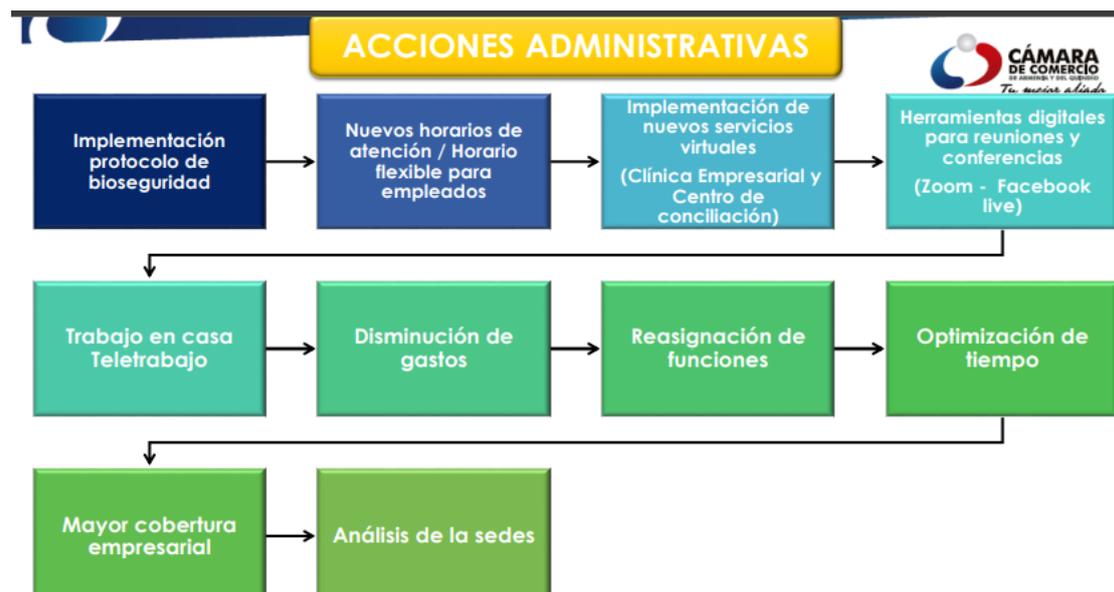
- ❖ Alianza con empresas para generar tarifas especiales a personas de la tercera edad y personal médico.
- ❖ Habilitación de CENEXPO como centro de albergue para Habitantes de Calle y personas vulnerables.
- ❖ Alianza con la Gobernación del Quindío para donación de indumentaria clínica.
- ❖ Solicitudes al Presidente de la República para alivios tributarios y medidas financieras para favorecer los empresarios.
- ❖ Solicitud de ampliación de pagos ICA – Alcaldías Municipales.
- ❖ Solicitud a la Edeq por incremento en las tarifas de energía.
- ❖ Solicitudes a las alcaldías municipales para ampliación de pagos del Impuesto de Industria y Comercio y disminución en las tarifas.
- ❖ Solicitud a la organización SAYCO – ACINPRO
- ❖ Solicitud al centro colombiano de derechos reprográficos.
- ❖ Coordinación de acciones con la Alcaldía de Armenia sobre Protocolos de Bioseguridad para los sectores activados.



RESPONSABILIDAD SOCIAL



- ❖ Donación de tapabocas e indumentaria Clínica.
- ❖ Call center para atención de consultas médicas. Telemedicina.
- ❖ Convenio con Entidades Sin Ánimo de Lucro para entrega de paquetes alimentarios a comerciantes del departamento (en proceso).
- ❖ Convenio con el Hospital San Juan de Dios de Armenia para entrega de equipos médicos (en proceso).



Algunas dificultades :

- ✓ Acondicionar las actividades para atención virtual de los empresarios.
- ✓ Las restricciones a la movilidad, los retrasos en la cadena de suministro.
- ✓ Aislar a los vulnerables.
- ✓ la identificación de funcionarios contagiados que afecto la prestación del servicio, toda vez que hubo que aislar otros de acuerdo a seguimiento de rastreo.
- ✓ Manejo social fuera de las instalaciones de la entidad (personal de servicio que hace uso del servicio de transporte urbano)
- ✓ estrategias para mitigar la afectacion al presupuesto de la entidad.
- ✓ Cancelación del registro mercantil por algunas empresas que presentaron problemas de liquidez .
- ✓ La cancelacion de eventos presenciales que se encontraban agendados para la vigencia.
- ✓ saturacion virtual que genero impacto en os empresarios.

6. COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Considerando que la gestión del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales beneficios para la entidad son los siguientes:

- Apoyo a la toma de decisiones
- Garantizar la operación normal de la organización
- Minimizar la probabilidad e impacto de los riesgos
- Mejoramiento en la calidad de procesos y sus funcionarios (calidad va de la mano con riesgos)
- Fortalecimiento de la cultura de control de la organización.
- Incrementa la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos.
- Dota a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente

Periodicamente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos código PR-O-013.

7. COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL

6.1 Indicadores de gestión que permitan monitorear el desempeño de la organización.

Satisfacción del cliente

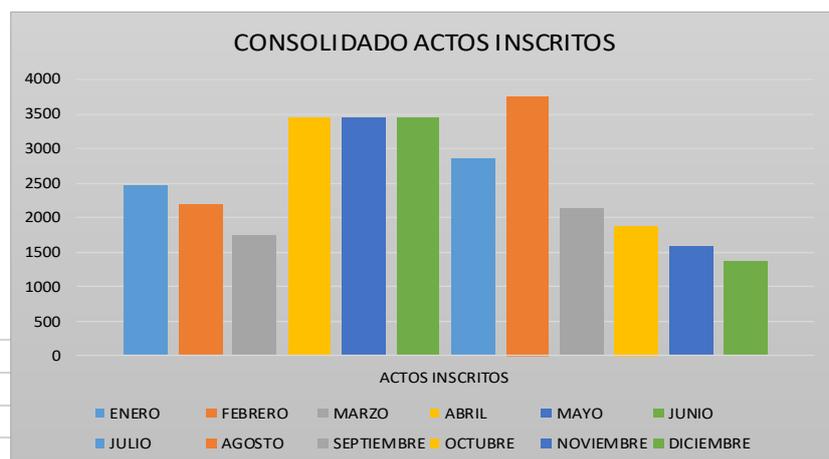
TENDENCIA DEL RESULTADO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE				
	2017	2018	2019	2020
REGISTROS PUBLICOS	96,55	96,4	99	95,0 %
FORMACION EMPRESARIAL	85,8	85,7	87	
AFILIADOS	97,4	96,5	91,2	98,6%

Quejas, Reclamos y peticiones

2017	2018	2019	2020
20	20	23	5

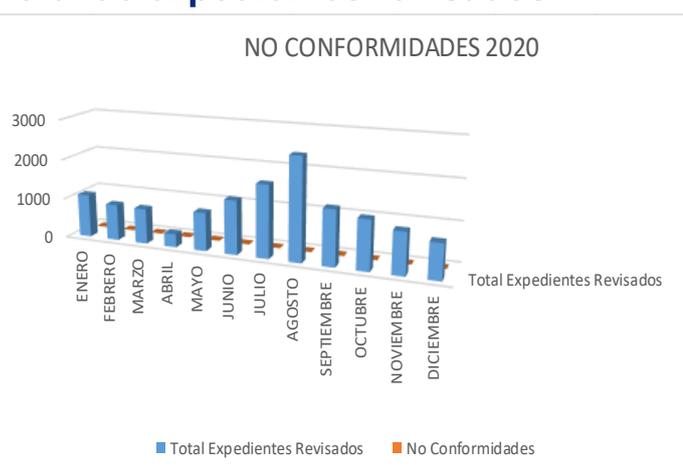
Actos inscritos

	ACTOS INSCRITOS
ENERO	2472
FEBRERO	2188
MARZO	1731
ABRIL	3444
MAYO	3445
JUNIO	3451
JULIO	2863
AGOSTO	3745
SEPTIEMBRE	2135
OCTUBRE	1881
NOVIEMBRE	1581
DICIEMBRE	1368



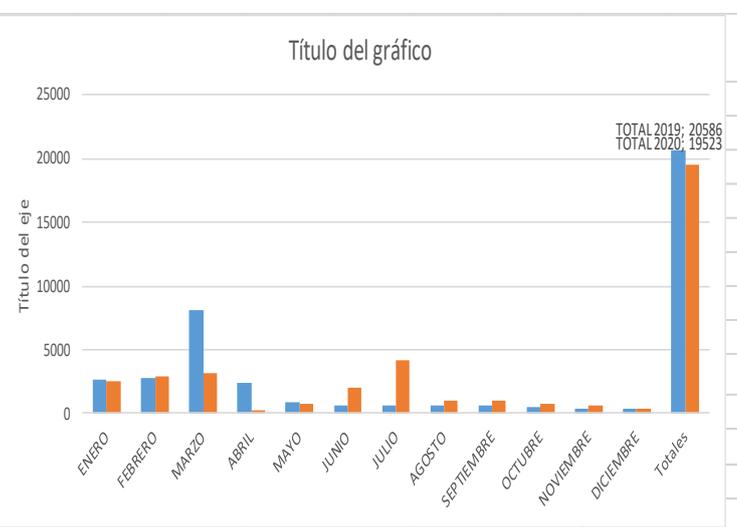
No conformidades sobre el total de expedientes revisados.

	Total Expediente	No Conformid	% No Conformid
ENERO	1077	0	0,0%
FEBRERO	896	0	0,0%
MARZO	876	0	0,0%
ABRIL	331	0	0,0%
MAYO	951	0	0,0%
JUNIO	1338	0	0,0%
JULIO	1797	0	0,0%
AGOSTO	2536	0	0,0%
SEPTIEMBRE	1377	2	0,1%
OCTUBRE	1229	0	0,0%
NOVIEMBRE	1039	0	0,0%
DICIEMBRE	877	0	0,0%



Movimiento registral

	TOTAL 2019	TOTAL 2020	DIFERENCIA	%
ENERO	2637	2577	-60	-2
FEBRERO	2763	2959	196	7
MARZO	8140	3134	-5006	-61
ABRIL	2450	192	-2258	-92
MAYO	911	777	-134	-15
JUNIO	618	1989	1371	222
JULIO	682	4134	3452	506
AGOSTO	616	955	339	55
SEPTIEMBRE	565	960	395	70
OCTUBRE	506	779	273	54
NOVIEMBRE	378	631	253	67
DICIEMBRE	320	436	116	36
Totales	20586	19523	-1063	-5



Afiliados a diciembre 2020

ESTADÍSTICAS AFILIADOS DICIEMBRE 2020		
MUNICIPIO	AFILIADOS X MUNICIPIO	AFILIADOS NUEVOS
ARMENIA	750	63
BUENAVISTA	7	0
CALARCA	273	24
CIRCASIA	50	4
CORDOBA	7	1
FILANDIA	73	12
GENOVA	6	2
LA TEBAIDA	153	29
MONTENEGRO	104	15
PIJAO	15	5
QUIMBAYA	122	30
SALENTO	51	9
TOTAL AFILIADOS	1611	194

Formación dual

SOLICITUDES FORMACIÓN DUAL CONSOLIDADO A DICIEMBRE 2020 POR MUNICIPIOS									
	MN - PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GC - MERCADEO Y VENTAS	TECNOLOGÍA Y MARKETING DIGITAL	MERCHANDISING	G. TALENTO HUMANO	G. PROPIEDAD INTELECTUAL	GESTIÓN FINANCIERA	CAFÉS ESPECIALES	TOTAL
ARMENIA	1	30	97	12	9	30	22	2	203
BUENAVISTA	0	0	1	0	0	0	0	1	2
CALARCÁ	3	18	17	5	0	0	4	1	48
CIRCASIA	0	0	6	3	3	0	0	1	13
CÓRDOBA	0	0	0	2	0	0	0	0	2
FILANDIA	4	1	4	19	0	0	0	5	33
GÉNOVA	0	3	0	0	0	0	0	0	3
LA TEBAIDA	0	1	3	2	0	0	0	0	6
MONTENEGRO	0	2	9	16	0	0	0	1	28
PIJAO	0	0	1	2	0	0	2	1	6
QUIMBAYA	0	1	1	10	0	0	3	0	15
SALENTO	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	8	56	139	71	12	30	31	13	360

2
0
2
0

Clima organizacional

EVALUACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL			
2017	2018	2019	2020
88,2 %	88,3 %	88,2 %	85%

Evaluación de proveedores:

EVALUACION DE PROVEEDORES			
2017	2018	2019	2020
99%	90,8%	99,6%	99,3%

TOTAL PROVEEDORES EVALUADOS	146
PROVEEDORES CON CALIFICACION 4	133
PROVEDORES CON CALIFICACION 3 Y 3,9	12
PROVEDORES CON CALIFICACION 1 y 2,9	1

Formulación de proyectos

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. proyectos formulados (Meta: 30 al año)		1 - 30 2-30 3-30	4 - 30 5 -30 6 -30 7-30		8-30 9-30 10-30	11-30 12-30	13-30 14-30	15-30	16-30 17-30 18-30	19-30 20-30 21-30 22-30 23-30	24-30 25-30 26-30 27-30	28-30 29-30 30-30
% de Eficiencia mensual (Und)	0%	10%	13%		10%	7%	7%	4%	10%	16.6%	13%	10%
% de Eficiencia acumulado (Und)		10%	23%		33%	40%	47%	51%	61%	77%	90%	100%
No. de proyectos aprobados por las partes interesadas en la formulación del proyecto (mínimo 10 al año)												
% de Eficacia mensual (Und)												
% de Eficacia acumulada (Und)	508.000.000					\$ 508.000.000	\$ 1.659.814.992					
Recursos aprobados en el año (\$)	508.000.000					1.016.000.000	2.675.814.992					
% Eficacia mensual (\$)	11,29%					11,29%	36,88%					
% Eficacia Acumulado (\$)	11,29%					22,58%	59,46%					

6.2 Seguimiento y revisión

Para el año 2020, se realizaron seguimientos trimestrales a los respectivos planes de trabajo presentados para la vigencia. Dichos informes se documentaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

Se realizó seguimiento trimestral a las actividades de :

- Registros publicos .
- Afiliados
- Area de turismo
- Area de estudios e investigaciones.
- Area de Cafés especiales
- Actividades en Municipios
- Area de Emprendimiento
- Area de Formación Empresarial
- Area de Formulación de Proyectos.
- Area de comunicaciones
- Seguridad Empresarial.
- Servicios empresariales
- Area de Control Interno

Son evidencia de ejecución de estos planes , los respectivos informes trimestrales que reposan en la oficina de control interno de la entidad.

6.3 Controles de autorización en el manejo de los recursos

En la entidad se desarrollan dos tipos de Controles de Autorización. En primer lugar, el control de autorización, que permite monitorear y controlar, el uso de los recursos e información del sistema de información de la entidad, a través de mecanismos de autenticación y autorización, de acuerdo con la segregación de funciones, reduciendo así el riesgo de acceso o modificación, no autorizada de la información. En segundo lugar, está el control de autorización que comprende la aprobación y autorización de transacciones y operaciones en la entidad y que es llevada a cabo por el personal con la autoridad y responsabilidad, y en cumplimiento con las políticas y estructura organizacional de la entidad.

Recursos Financieros: Autorización y aprobación de transacciones:
Todas las transacciones son autorizadas, por funcionarios con la

responsabilidad y autoridad para hacerlo, con el fin de hacer seguimiento a todo el proceso de la transacción y determinar, la responsabilidad de cada actividad. Cada documento relevante, debe ser firmado por la persona que lo elabora y quien lo aprueba, y autoriza, en cumplimiento con los Niveles de Autorización, determinados en las políticas de la entidad.

se cuenta además con:

- Acceso restringido a los recursos, activos y registros, y custodia de recursos en cajas menores, cajas fuertes.
- Controles físicos (Seguridad de las instalaciones).
- Controles de cumplimiento de la normatividad inherentes a las Cámaras :
 - Definición de calendarios de obligaciones legales
 - Revisiones previas al cumplimiento de la normatividad

Recursos Físicos:

- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos, inventarios e Inspecciones

Recursos Humanos: La entidad ha seleccionado el personal adecuado, para los cargos encargados de la autorización de las transacciones y firma de documentos. Así mismo, se ha capacitado al personal, en relación con la seguridad de la información, las políticas para el control de acceso y el manejo de los riesgos tecnológicos.

Para la contratación de personal se aplican los lineamientos y políticas establecidas por la Presidencia Ejecutiva.

Recursos Tecnológicos y de Información: Con el avance de la tecnología, las entidades necesitan de sistemas de seguridad, que les permitan salvaguardar la exactitud, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, y por ende brindar una información rápida y útil a los usuarios, además de darle un uso eficiente a sus recursos.

Por esta razón se establecen controles generales y de aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y la implementación de las medidas necesarias, para proteger los activos de información contra acceso no autorizado, divulgación, duplicación,

interrupción de sistemas, modificación, destrucción, pérdida, robo, o mal uso, que se pueda producir en forma intencional o accidental.

Todos los usuarios y permisos de autorización son asignados por el coordinador de sistemas y de acuerdo con la segregación de funciones implementada en la entidad.

Otras actividades que garantizan control tecnológico y de la información que se realizan al interior de la entidad son:

- Mantenimiento del hardware y software
- Acceso restringido al área de procesamiento de datos.
- Equipos de respaldo para la continuidad de la energía.
- Aires acondicionados.
- Back-up de archivos.
- Controles sobre la seguridad lógica y administración de usuarios:
Identificación y Autenticación

Ademas la Camara de Comercio de Armenia y del Quindio se encuentra Certificada en ISO 9001 , herramienta de gestion que le permite realizar control en la identificacion y tratamiento del producto no conforme; al igual que, realizar periodicamente auditorias internas y un acta de revision gerencial donde se consolida toda la informacion inherente al Sistema de gestion de Calidad.

8. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental, por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

La información y Comunicación Externa hace referencia a la interacción de la entidad con los diferentes grupos de interés; la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; y el contacto con el entorno; el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

Es a través de este mecanismo que se garantiza la difusión de información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, con el propósito de generar confianza, mediante la

definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

La principal fuente de información externa como elemento de control es la ciudadanía y las partes interesadas, un medio directo lo representa la administración de las quejas y reclamos y el registro sistematizado de las observaciones de organismos de control .

- Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de los usuarios.
- Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.
- Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.

8.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

1. Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.
2. Aplicación normas Gestión Documental
3. Fuentes internas de información: Manuales, actas, u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y/o sistematizados.
4. Política y Plan de Comunicaciones

8.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La entidad cuenta con los recursos humanos y tecnológicos para la generación y procesamiento de la información. Recurso humano que alimenta la información, Software y Hardware, Base de datos, aplicativos. Otros aspectos que se tienen en cuenta: Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Lineamientos sobre atención al ciudadano, Medios de comunicación etc.

FORMULA DEL INDICADOR	META	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Boletín	1semanal	2	5	4
Columna	1semanal	4	4	3
Producción audiovisual para redes	promedio 50 videos	50	60	50
Campañas	Promedio 3 por mes	Campaña Inmobiliarias (10 piezas) Campus inmobiliario (15 piezas) Yo le compro al Quindío (6 piezas) Imagen Red de mentores Carrusel recomendados Canales YouTube (14 piezas) Campaña Nos Vamos a Morir (40 piezas, 1 video) Piezas graficas adicionales 79 Documentos 3 Videos adicionales 1	Red de emprendimiento (1 pieza) Diseño nueva línea gráfica para redes Invest Oferturismo te espera 2021 (3 piezas) Campaña PromoWeek (12 piezas, 1 video) Carrusel PromoWeek (6 carruseles de 6 piezas c/u) Carrusel recomendados Netflix (12 piezas) San Andrés (6 piezas) Periódico Cámara. Inserto Crónica Proyectos empresariales Propuesta nuevo logo cámara (14 piezas, 1 video) Piezas graficas adicionales 43 Diagramación de Documentos 13 Videos adicionales 1	Campaña Navidad Cámara (22 piezas). Gratiud médicos (2 piezas). Bienvenida a la Navidad (1 pieza). CTD (2 piezas) Campaña Cercanos 2021 (16 piezas) Campaña Renovación 2021 (7 piezas) Cuponera Servicios Cámara de comercio Portafolio Digital de Servicios Cámara de Comercio Piezas graficas adicionales 25 Documentos diagramados 2
Cuñas radiales	promedio 2 por mes			
youtuber	9	20 videos	19 videos	15 videos
campañas sectorizadas	5 sectores	104 piezas	69	72 piezas

8.3 ACTIVIDADES AREA DE SISTEMAS.

Renovacion Servicio de Hosting Camaraarmenia.org.co
Revison de propuestas para mejoramiento de sistema WIFI
Desarrollo paginas WEB
Actualizaciones y mejora del CRM
Revison de plataformas de Digiturno para actualizacion de sistema Digiturno
ACTUALIZACIÓN CRM - Carga actualizada de empresarios de acuerdo al movimiento de la temporada.
Creacion plataforma Censo empresarial 2019
ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA SITUR - Implementación de nuevas secciones en la
Configuracion e instalacion de equipos de computo actualizados para las áreas de Registros publicos RUE y Compras
Gestion y compra de dispositivo para Copias de seguridad en Registros públicos,
Mantenimiento de Software y Hardware equipos Sedes Quimbaya La tebaida y Registros publicos
Instalacion y mejora de Cableado para televisores sala de juntas
Creacion de plataforma para Censo empresarial 2019

Generar listados para respuestas a oficios o solicitudes varias de las entidades oficiales, empresarios y personal interno de la entidad, mediante el uso de bases de datos.

Elaboracion de prototipo página web la tienda de Café mas Grande del Mundo

Automatizacion de solicitud de Listados de empresarios en portal

Actualizaciones al CRM, mejoras de Velocidad y cargue de nuevos registros

Instalacion y configuracion de Software para poblacion con discapacidad audiovisual
Convertic

Creacion de tableros estadisticos para Censo 2019

Cambio de claves Wifi para salones y eventos

Cooperacion en el proceso de instalacion y configuracion de sistema Digiturno

Creacion de página promocional para el área de formacion empresarial

Compra e instalacion de firmas virtuales PJEE, Juridico y Presidente ejecutivo

Instalacion de sitio para Comerciantes que participaron en BlackFriday

Creacion de página web para evento INNCLUSTER 2019

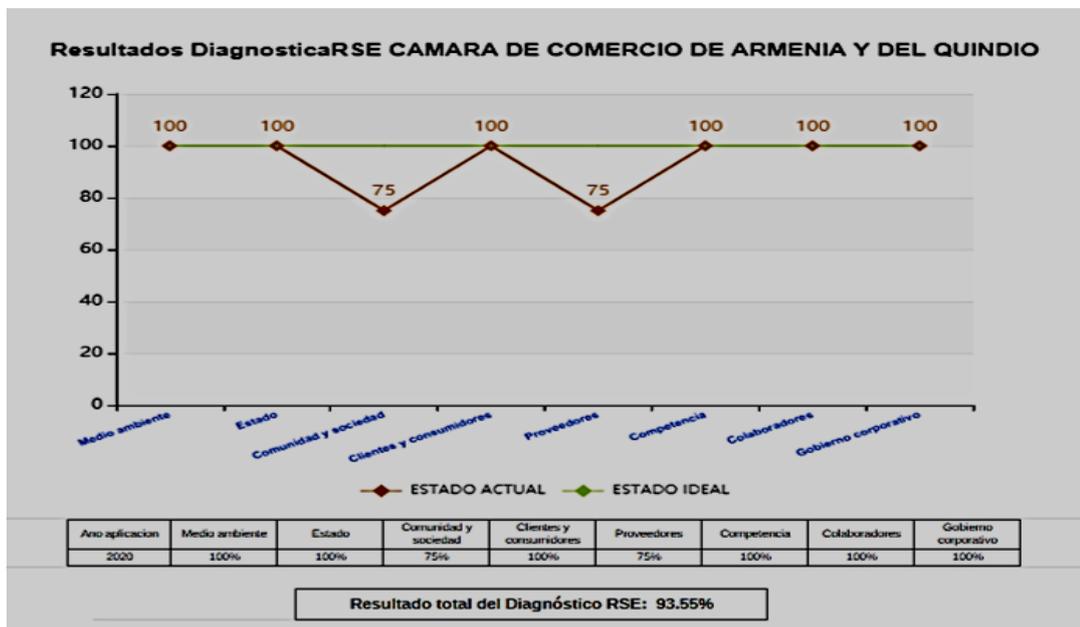
Implementacion de sistema SII 2 para registros públicos

Ajustes a sistema SII2 Y Actualizacion de tarifas públicos y privadas para procesos de registros públicos del año 2020

9. SUPERVISIÓN O MONITOREO

9.1 AUDITORIAS EXTERNAS

9.1.1 Auditoria responsabilidad Social empresarial: La auditoria de RSE se basó en los siguientes estándares: Medio ambiente, Estado, Comunidad y sociedad, Clientes y consumidores, proveedores, colaboradores, competencia y gobierno corporativo, obteniendo un cumplimiento del 94%. Asegurando con este resultado la continuidad en el proceso por parte de la entidad.



Compromiso	Usuarios	Fecha inicio	Fecha de compromiso	Seguimiento al compromiso	Inversión para	Estado
Desarrollo proyecto hojas verdes		2020-08-04	0000-00-00	Estructurar y orientar procesos de desarrollo sostenible en el sector empresarial del Quindío, promover la restauración de ecosistemas, gestionar eventos y reducir los impactos ambientales internos y externos de la organización	0	Estado Pendiente
Realizar el informe de responsabilidad Social Empresarial de la entidad.		2020-08-11	2020-08-31		0	Estado Pendiente
		2020-08-25	0000-00-00	Consolidar la información de proveedores que realizan practicas de responsabilidad Social. Capacitar a los proveedores en responsabilidad Social empresarial.	0	Estado Pendiente



9.1.2 Auditoria ICONTEC

Esta auditoria se llevo a cabo el 20 de octubre en modalidad remota.

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

9.1.2.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

9.1.2.1.2 Se destaca la oportunidad con la que se generaron los ajustes al plan estratégico, porque evidencia la flexibilidad y plasticidad de la organización para adaptarse al nuevo contexto.

9.1.2.1.3. Los videos tutoriales para realizar todos los trámites a través de la plataforma virtual, porque se convierte en una herramienta ideal a la hora de presentar a través de redes la oferta de servicios y la autonomía que tiene el usuario para autogestionar sus registros públicos.

9.1.2.1.4 La generación de guías de trámites como información documentada y entregable de la asesoría en registros públicos, porque logran resumir y condensar los requisitos necesarios para llevar a cabo cada uno de los trámites de manera práctica y entendible para los usuarios.

9.1.2.1.5 Se resalta la eficacia en los controles operacionales para los trámites sujetos a registro, porque que se evidencia la adecuada trazabilidad en el cumplimiento de los requisitos contenido en la Ley 1258 de 2008 para SAS.

9.1.2.1.6 Se destacan los tiempos de respuestas a los diversos trámites sujetos a registros, porque evidencia eficacia en las acciones implementadas para lograr dicho propósito.

9.1.2.1.7 Se evidencia un nivel de competencias alto en el personal en el uso y manejo de las TIC, porque ha sido fortaleza en los momentos de crisis y emergencia para dar soporte a los empresarios y afiliados en trámites y asesorías.

9.1.2.2 Oportunidades de mejora

9.1.2.2.1 Analizar el alcance y objetivo del proceso formulación de proyectos a fin de incrementar las líneas de acción adicionales a los proyectos formulados en el marco de una convocatoria, cuyo panorama actual en materia de recursos es incierto.

9.1.2.2.2 Revisar el instructivo de riesgos a fin de alinear la metodología adoptada para la valoración y control de los riesgos y establecer la equivalencia para oportunidades; incluir los espacios para el seguimiento a dichas acciones y evaluación de su eficacia.

9.1.2.2.3 Documentar posibles salidas no conformes de cada proceso, para que se construya conocimiento organizacional a partir de la experiencia y lecciones aprendidas.

9.1.2.2.4 Mejorar la determinación de las fechas de compromiso del plan de acción, así como las fechas de seguimiento, a fin de documentar con claridad el resultado y controlar el cumplimiento de los compromisos.

9.1.2.2.5 Mejorar la competencia del personal en la interpretación del requisito asociado con “control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”, para que se establezca el tipo de control y alcance del mismo sobre proveedores de intangibles que intervienen y afectan la calidad del servicio.

9.1.2.2.6 Conviene revisar la batería de indicadores de gestión, a fin de identificar aquellos que ya no proporcionan resultados significativos para promover la toma de decisiones y acciones e identificar variables críticas en los procesos que realmente puedan evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad en la organización.

9.2 AUDITORIA INTERNA

Las auditorías se realizaron bajo la norma NTC ISO 9001:2015. El plan de auditoría establecido para este ciclo tuvo que replantearse, debido a que la entidad entro en proceso de aislamiento preventivo por contingencia nacional; no obstante se realizó el ciclo de auditorías en los meses de julio, agosto y septiembre y octubre.

PROCESOS	NC		
	2018	2019	2020
PRESIDENCIA EJECUTIVA Y CALIDAD	1	1	0
FORMACION EMPRESARIAL	1	5	4
FORMULACION PROYECTOS	3	1	7
REGISTROS PUBLICOS	1	0	3
AFILIADOS	4	5	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	1	1
TOTAL	11	13	15

9.2.1. Auditoría control interno .

Independiente de que cada proceso envía informe trimestral de actividades, se realizó auditoría con el fin de evaluar los componentes: ambiente de control, administración del riesgo, actividades de control, información y comunicación, cumplimiento de requisitos legales, al igual que se aprovecho para socializar con los directivos el resultado de la auditoría externa. Se evidencian las siguientes acciones de mejora:

Promover con más efectividad el código de ética
Mayor visibilidad de las actividades de autocontrol
Fortalecer el tema de control interno con los directores de procesos.
Revisión y actualización de la matriz de riesgos.
Control de la información.
No se deja evidencia cuando se difunden los programas, metas y objetivos del área.

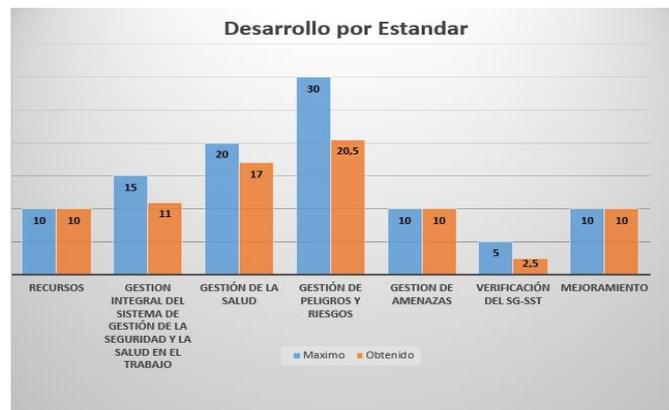
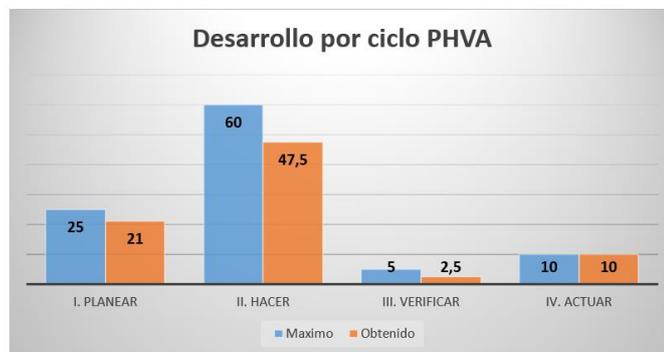
9.2.2. Auditoría Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Se realizó autoevaluación del SGSST, utilizando la herramienta de la ARL SURA :

**ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD PARA EMPLEADORES Y CONTRATANTES.
PROPUESTA PARA QUE LAS EMPRESAS EVALUEN LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DE SU SG-SST**

Nombre de la empresa	CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDIO
Nit de la empresa	890000332-1
No. de trabajadores directos	86
No. de trabajadores indirectos	24
Fecha de realización:	10/12/2020
Realizado por:	LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ
Cargo:	COORDINADORA CONTROL INTERNO
Asesorador por:	ARL SURA
Cargo:	
Ciudad	ARMENIA Q
Departamento de ubicación	QUINDIO
Sector económico	COMERCIO
Clase de Riesgo	1

"La transformación, el diseño y el contenido técnico presente en este documento se encuentra protegido por las normas sobre derecho de autor y su titularidad se encuentra compartida entre ARL SURA y Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S. (CGR). Este contenido es para uso exclusivo de las empresas afiliadas a ARL SURA y aquellas que CGR comercialice, por ello está prohibida su comercialización, uso, reproducción, publicación o transmisión sin la autorización previa y por escrito de ARL SURA y CGR. Todos los Derechos Reservados. © Mayo 2017".



Nivel de evaluacion : 81% MODERADO. Se tiene a la fecha documentado el plan de mejoramiento que sera ejecutado durante la vigencia del año 2021.

Se realizó el registro de estandares minimos en la pagina del ministerio de la Proteccion Social en cumplimiento a circular 0071 del 30/11/2020 años 2019 y 2020, obteniendose una valoracion de 956 puntos , ubicandónos en el nivel **ACEPTABLE**.

Adicionalmente se documentó e implemento el protocolo de bioseguridad para la entidad el cual fue revisado y evaluado por la ARL SURA. y registrado ante la Alcaldía de Armenia.

I

INDICADORES DE GESTION

PROCESOS	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planteada para lograrlo	Formula del Indicador	Frecuencia	Meta	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
PRESIDENCIA EJECUTIVA	• Aumentar la productividad de la entidad.	cumplimiento plan de trabajo anual	INGRESOS – EGRESOS >= 1	Anual	Mayor o igual a 1	ver informes financieros												
	• Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional	Atraer inversión extranjera en desarrollos tecnológicos Implementación de un tecnoparque en la ciudad de Armenia Transformar ParqueSoft en Parque tecnológico	Número de mesas lideradas Número de planes Estratégicos formulados.	Anual		28												
REGISTROS PÚBLICOS	Superar las expectativas del cliente.	Exceder las expectativas con sorpresas inesperadas Mantener contacto permanente con los usuarios Innovar o mejorar los productos y servicios	Cientes satisfechos / Cientes atendidos x 100	Trimestral	85%	88,3%	90%	62%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	98%	100%	100%	
	Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario	Tramites ágiles y personalizados. Capacitación al personal del area de registros publicos.	# decisiones administrativas y judiciales en contra / # total de actos inscritos x 100	Mensual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
			# expedientes con errores de procedimiento # Total de expedientes revisados	Mensual	0,5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0,0%	0,0%	0,0%
			Expedientes revisados	Mensual		1077	896	876	331	951	1338	1797	2536	1377	1229	1039	877	
			(# Registrados + # Renovados) año actual Mayor que (# Registrados + # Renovados) año anterior	Anual	4,0%	-4870			-1021			4186			642			
			Movimiento registral	mensual		2577	2959	3134	192	777	1989	4134	955	960	779	631	436	
	Actos inscritos	mensual		2472	2188	1731	3444	3445	3451	1797	2536	1377	1881	1581	1368			
Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas	Identificación de legislación, requisitos legales y otros requisitos Definir periodicidad de revisión y actualización. Definir canales y mecanismos de distribución y comunicación Metodología de evaluación del grado de cumplimiento de cada requisito legal.	Matriz de requisitos legales actualizada	Trimestral o cuando aplique	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

FORMACION EMPRESARIAL	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar programas académicos de gestión empresarial con el propósito de brindar a los empresarios de la región capacitación continuada para el fortalecimiento organizacional y programas de postgrados y especializaciones en convenio con universidades e instituciones de alta calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar programas o eventos de formación que mejoren el nivel de competitividad del empresario Establecer la posibilidad de innovar en los programas existentes 	No de asistentes X 100% No de asistentes presupuestados	Trimestral	3365	7%	51,2%	140%	153%									
			Ingresos recibidos /Ingresos facturados X 100	Trimestral		53%	50%	52%	76%									
			Ingresos Facturados Ingresos presupuestados X100	Trimestral	\$3.949.298.156	6%	19,5%	51,6%	88%									
			Cartera vencida N días (Ingresos facturados- Ingresos recibidos)X100	Trimestral	0	3%	3%	3%	24%									
			Número de eventos de formación empresarial ejecutados/Meta	Trimestral	22	18%	29%	92%	126%									
	Garantizar la respuesta oportuna y correcta de las solicitudes de usuarios y conocer y proyectar los niveles de satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Identificar población objetivo (Sectorial y por Municipios) Identificar necesidades de la población objetivo Identificar proveedores de formación Empresarial 	Cientes satisfechos/ Total de clientes atendidos x 100	Semestral	85%	87%												
FORMULACION DE PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> Formular y ejecutar Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar oportunidades para la formulación de proyectos ya sea por convocatorias o por gestión ante entidades e instituciones cofinancadoras de recursos 2. Formular Proyectos en el marco del la Comisión Regional de Competitividad 	Valor de cofinanciación de proyectos aprobados / Valor de cofinanciación de proyectos presupuestado x 100	anual	2.500.000.000													59%
			No. de proyectos aprobados/ No. proyectos presupuestados para aprobación x 100	anual	8													
	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar recursos para promover el desarrollo económico, empresarial, social de los empresarios y de la región. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderar, las acciones, lineamientos y políticas nacionales, para el mejoramiento competitivo del departamento del Quindío, por medio de la dinamización y desarrollo de propuestas para los diferentes planes estratégicos regionales y departamentales. 	No. de proyectos formulados / No. Proyectos presupuestados para formulación X 100	Anual	30	0	3	4	0	3	2	3	3	1	63%			

AFILIADOS	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar al afiliado el fortalecimiento empresarial; permitiéndole disfrutar de beneficios y servicios preferenciales. 	Diseñar portafolio de servicios. Motivar y fortalecer procesos con el fin de incrementar el número de afiliados y fidelizar a los ya existentes.	No de afiliados año vigente/No de afiliados anterior	Semestral	llegar a la meta de 2000 afiliados	68	53	22	7	1	10	15	9	5 190	4	0	0 2019: 1717 2020:1611 Dif: 106		
			Desafiliados oficiosos			177													
			Desafiliados voluntarios			29													
			Cancelados			94													
	<ul style="list-style-type: none"> Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas. 		Cientes satisfechos / total de usuarios atendidos x 100	Semestral	75%	98%						96%							
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios 	Establecer necesidades de formación y capacitación Documentar e implementar plan de mejoramiento profesional Verificar eficacia de las capacitaciones	No de capacitaciones ejecutadas/total de capacitaciones programadas x100	Anual	100%	100%													
			resultado evaluación del desempeño superior al 80%	Anual	80%	91%													
		desarrollar actividades que redunden en beneficio de fortalecer el clima organizacional de la entidad	Resultado de la evaluación de clima organizacional superior al 85%	Anual	85%	85%													
	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la compra u obtención correcta y oportuna de los bienes y servicios requeridos para la operación de la entidad. 	Definir los criterios de compra y establecer la base de datos de los proveedores	# de Proveedores en categoría A / # Total de proveedores **100	De acuerdo a resultado de evaluación	80%	99,3%													
	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la disponibilidad y uso de las tecnologías necesarias en las operaciones y procesos de la CCAQ y la conservación del conocimiento institucional 	Identificar los requerimientos de actualización Tecnológica que tiene la entidad. Elaborar y ejecutar el plan de mejoramiento de los sistemas información interna y externa	No. actividades cumplidas / No actividades programadas x 100	Anual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

CONTROL INTERNO	Asegurar la conformidad, eficacia y eficiencia del SGC	Revisar, actualizar y ajustar el Sistema de gestión de calidad de la entidad de acuerdo a lineamientos de la presidencia ejecutiva y de los mecanismos de control interno establecidos.	No de ACP Cerradas/total de ACP documentadas *100	Anual	70%	57,5%												
			# Peticiones, Quejas o Reclamos con tratamiento # Total de Peticiones, Quejas o reclamos	Mensual	100%	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%	0%	1%	
	* Promover el desarrollo sostenible a través de la ejecución de programas orientados a la prevención y minimización de los impactos ambientales y la optimización de los recursos en los procesos de la entidad.	Desarrollar actividades que induzcan a los funcionarios y contratistas a generar acciones que mitiguen el impacto ambiental a través de las buenas practicas ambientales.	Consumo mes actual- consumo mes anterior (papel, agua y energía)	semestral	2% agua	2%					2%							
					2% energía	2%					2%							
					reducir en un 30% el consumo de papel	73	103	90	0	0	56	49						
TURISMO	Desarrollar programas de gestión empresarial con el propósito de brindar a los empresarios de la región capacitación y asesorías en temas relacionados con el turismo y la promoción del destino.	Líderar las acciones, lineamientos y políticas nacionales, para el mejoramiento competitivo del departamento del Quindío,	Numero de Fam trips desarrollados	Anual			1	1							1			
			Ruedas de negocio	Anual			1											
			Numero de empresarios asesorados	Anual	15	23	65	55	47	59	65	44	49					300
			fortalecimiento empresarial en turismo (work shops virtuales)	mensual						4		1	1					7
OBSERVATORIOS	Generar información confiable y oportuna del comportamiento empresarial, económico y coyuntural del Quindío, para una adecuada toma de decisiones	Desarrollar actividades y realizar gestión para la generación de información en los diferentes Estudios económicos, Estudios Empresariales, análisis de la Dinámica empresarial y realizar Estudios coyunturales que se presenten y que tengan que ver con los sectores económicos y con la ciudad:	No de observatorios e investigaciones realizados /total propuestos x 100	Trimestral	31	12			15			13			8			
			No observatorios nuevos sobre los programados	Trimestral	10				9						1			

Anexo : Informe Financiero



LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ
CC. 41.892.293

Coordinadora Control interno

