
INFORME CONTROL INTERNO 2019



1. **OBJETIVO** : Impulsar el adecuado diseño, implantación y mantenimiento de una estructura de control eficiente, y su monitoreo permanente, para prevenir y minimizar los riesgos que pueden afectar los objetivos institucionales, así como impulsar las buenas prácticas y el cumplimiento normativo, fortalecer el ejercicio de la responsabilidad y sustentar la rendición de cuentas dentro de un marco de aseguramiento permanente de la calidad.

2. **GENERALIDADES** : El control interno, como instrumento de gestión, procura orientar las acciones minimizando los riesgos y previniendo o detectando los desvíos. En una visión amplia se define como un proceso cuya implantación y mantenimiento es responsabilidad de la máxima autoridad, en el que participan todos los miembros de un organismo, basado en el plan de organización, los reglamentos y manuales de procedimiento (que deberán incorporar instrumentos idóneos para el ejercicio del control previo y posterior) y en los cinco componentes del modelo, con el propósito de que se fortalezca la responsabilidad, se sustente la rendición de cuentas, y se cumplan adecuadamente los objetivos institucionales, proporcionando una seguridad razonable para el logro de los siguientes objetivos generales:

- Operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.
- Protección del patrimonio: preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes e irregularidades.
- Respeto de leyes, reglamentaciones y directivas, y estímulo para que los integrantes de la organización adhieran a las políticas y objetivos de la misma.
- Información financiera y de gestión completa y confiable, presentada en forma apropiada a través de informes oportunos.

3. AMBIENTE DE CONTROL:

Entre los factores de Ambiente de Control se ubican:

Integridad y valores éticos. Los altos cargos ejecutivos de la Camara de Comercio de Armenia y del Quindio procuran, suscitan, difunden, incorporan y vigilan la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para la operación.

Dichos valores enmarcan la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Todos los funcionarios tienen conocimiento del código de ética el cual es firmado e incorporado en sus respectivas hojas de vida.

Para lograr lo anterior la entidad promueve:

Que los funcionarios conozcan la normatividad vigente que regula su conducta en el ejercicio de sus funciones.

Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando ciertos códigos de conducta y se ha dado a conocer de manera permanente a todos los funcionarios a través de la firma del código de ética.

Competencia profesional.

Los directivos y empleados se caracterizan por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados.

El nivel de competencia refleja el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo.

Estas se encuentran definidas en el manual de perfiles de cargo **Código AF-MN-01**

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.

Filosofía y estilo de la 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.

Valores



Misión

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

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

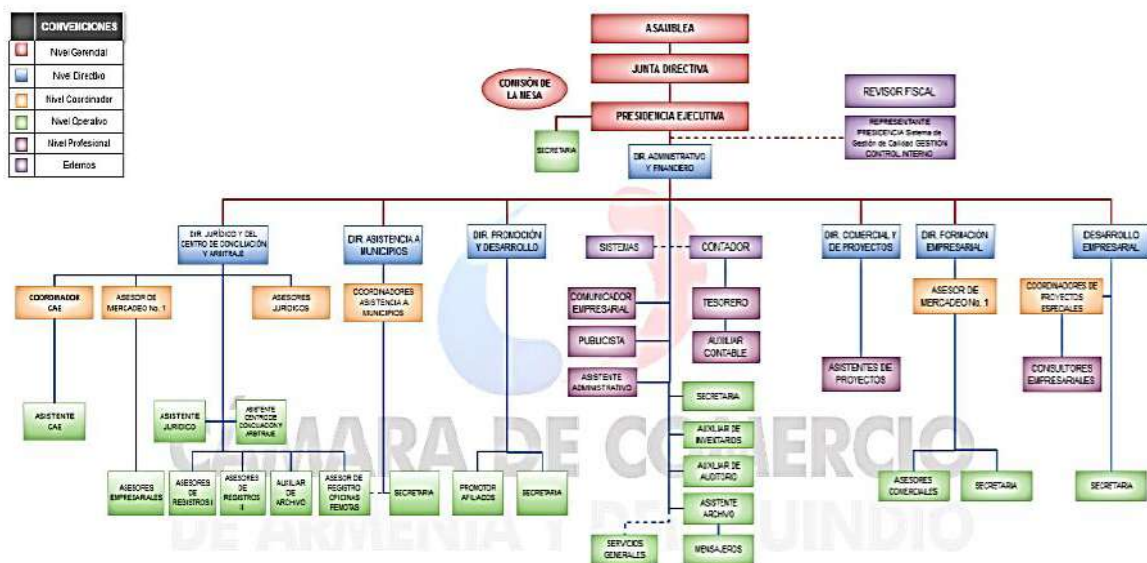
Política.

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

Organigrama.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa, marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de los objetivos institucionales.



Asignación de autoridad y responsabilidad.

La autoridad y responsabilidad esta en directa relación con las decisiones que correspondan a cada puesto; definidas en el manual de funciones y perfiles de cargo.

Designación y conformación del Comité de Calidad y control interno.

Este comité entra en operación a partir del mes de Marzo de 2015 y es el responsable de monitorear el funcionamiento del Sistema de Control Interno, así en cumplimiento de esta función, se encarga de manera general de la definición de políticas y estrategias tendientes al fortalecimiento y supervisión de la operación de los sistemas de la Entidad.

El Comité no sustituye la responsabilidad que le corresponde a la Junta Directiva y a la Administración sobre la supervisión e implementación del

control interno de la Cámara de Comercio, su responsabilidad se limita a servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones relacionadas con el control. Este comité se encuentra integrado por Martha Ines Rios Bernal quien hace las veces de presidente, Paola Andrea Angarita, Margarita Gonzalez; las labores de secretaria las cumple la coordinadora de control interno y calidad.

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 entre otros.

RELACION CON ENTES 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:

Informes a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Informes y seguimiento plan de mejoramiento Contraloría General de la República.

Certificación de la entidad en Responsabilidad social empresarial . (Julio)

Presentacion de auditoria de seguimeinto al sistema de gestion de calidad basados en los estandares de la NTC ISO 9001:2015. (septiembre)

Logros vigencia 2019.

1. Obtencion del certificado de responsabilidad social empresarial para la entidad. Otorgado por FENALCO en el mes de julio de 2019.
2. Cumplimiento en la presentación de informes de carácter legal y organizacional.
3. Socializacion documento Proponer a los candidatos aspirantes a la gobernacion y Alcaldias (Quindio)
4. Capacitaciones y socializaciones de Identificación y valoración de riesgos.
5. Actualización del Manual de Funciones y perfiles de cargo.
6. Terminacion del programa Trayectoria Mega .
7. Consolidacion del area de Talento Humano.

Algunas dificultades :

La Implementación del sistema de control interno no ha generado una sinergia del todo con el personal de la entidad.

Evaluación de riesgos.

Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenezcan, se encuentran expuestas a riesgos en sus diferentes niveles. El riesgo es inherente a todas las actividades, y el control interno es esencial para limitarlo.

El Mapa de Riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos, tendiente a evitar, reducir, dispersar o transferir o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables y el cronograma para ejecutarlas.

Ver instructivo de riesgos Código PR-I-004

Se cuenta además con el matriz código PR-O-013, la cual identifica las condiciones internas y externas que pueden generar eventos de riesgos para la entidad. En dicha matriz se puede evidenciar los riesgos por proceso y las posibles consecuencias de los mismos en caso de llegar a materializarse.

Anualmente se realiza revision y seguimiento a la matriz de riesgos

ACTIVIDADES DE CONTROL

El seguimiento a todas las actividades de control mediante evaluaciones periódicas y con diversos enfoques representa una medida preventiva y una manera de asegurar que el control de la entidad se mantenga vigente. Este monitoreo corresponde al personal a cargo de las áreas estratégicas: área administrativa y financiera, registros públicos, promoción y desarrollo , afiliados, formación empresarial y talento humano. La razón para decir que el monitoreo corresponde a los directores o responsables de estas áreas es porque son quienes tienen la visión de lo que pasa en estas, de las consecuencias de un cambio en las actividades de control y su impacto en la operación general de la Cámara.

Para el año 2019, se realizaron seguimientos trimestrales a los respectivos planes de trabajo presentados para la vigencia. Dichos informes se documentaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

Desarrollo del talento humano

Este elemento permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades e idoneidad de los funcionarios. El Programa anual de formación y capacitación se ejecuta durante el lapso de tiempo de un año y está enfocado a fortalecer las competencias laborales de los funcionarios atendiendo los requerimientos en cada uno de los cargos.

Programa de Inducción y re-inducción. 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 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.

PLAN ANUAL DE INCENTIVOS.

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción.

Para el año 2019 se realizaron incentivos para :

Celebracion de cumpleaños
celebraciones especiales: dia de la mujer, dia de la madre, dia del padre, dia de amor y amistad.
Exaltación al día de cada profesión
Inclusión día de la secretaria en el día de los afiliados
Día del niño inclusión de los hijos de los funcionarios en la celebración de los afiliados
Hidratación saludable
Salón de descanso y recreación para empleados
Inclusión laboral : de personal con déficit cognitivo y capacidad reducida.
Acompañamiento y aporte a equipos deportivos de la entidad con torneo y entrenador
Adecuación sala de video conferencias
Disponibilidad red Wifi para todos
Préstamo de salones para eventos de los empleados.
Acompañamiento financiero, Jurídico y Psicológico a quienes lo soliciten.
Un sábado libre al mes
Actividades de integración
Campañas: se han desarrollado campañas Vial, campaña de pertinencia, campaña ambiental (ahorro energía- papel- agua).
Programa de lactancia: Ley una hora diaria y por la CCAQ 1 hora más (total 2 Hs)
Apoyo a programas de educacion especializada y en convenio con la Universidad Alexander von Humboldt
Flexibilidad de horarios para estudios propios del personal.
Celebracion dia de la familia : Navidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

ANALISIS DE DATOS

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Para el año 2019 se realizó la evaluación teniendo en cuenta la autoevaluación, la evaluación de un igual y la evaluación del jefe.

La Evaluación fue aplicada a 70 funcionarios

VALORACIÓN	TOTAL	%
7- 7.9	2	2,85 %
8.0- 8.9	14	20 %
9.0- 10	54	77,1 %

Teniendo en cuenta que la calificación de excelente está valorada entre 8.0 y 8.9 y sobresaliente entre 9.0 y 10, podemos deducir que los funcionarios que laboran para la entidad tienen compromiso, dedicación y cumplen adecuadamente con las funciones asignadas.

Acciones de mejora: replantear la herramienta de evaluación del desempeño, de tal manera que facilite su aplicabilidad.

RESULTADO EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2019:

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

Para el año lectivo de 2019 se realizó la aplicación del modelo Tuuls el cual busca el éxito y propósito usando el máximo potencial del cerebro humano por medio de mapas mentales.

La manera como las personas entienden y asimilan de manera colectiva sus entornos laborales determina el éxito o el fracaso de una organización.

Las empresas están construidas por gente y para gente. La gente feliz en sus trabajos, construye empresas felices y exitosas, sin miedo a los desafíos y con gran capacidad de crecer y desarrollarse en ambientes retadores.

...y ser feliz, según grandes economistas es básicamente lo que buscamos todos los seres humanos.

Ser feliz puede ser muy complicado, pero también puede ser muy simple cuando entendemos que se logra haciendo lo que más nos gusta y aquello para lo que tenemos mayor facilidad natural.

Hacer grupos efectivos y llevar a una empresa camino al éxito, tiene que ver con ser felices y entender y usar nuestros más grandes potenciales al servicio de una comunidad, un grupo, una empresa.

En este sentido la inteligencia efectiva tiene que ver con saber que tenemos y cómo podemos aprovechar para el beneficio de nuestros proyectos, ideas y propósitos.

El modelo utilizado por TUULS entiende el procesamiento de información que hace nuestro cerebro en términos de programas biológicos.

Este programa explica 12 maneras para procesar datos tomados del ambiente; externos como los que nos rodea y que se perciben a través de los sentidos; e internos como las percepciones y sensaciones corporales o de nuestros cuerpos o ambiente interior, y que se llama propiocepción y que también determina nuestra tendencia para entender el mundo y tomar decisiones.

Ver análisis de resultados herramienta TUULS. MEDIO FISICO.

PLANEACION Y GESTION:

Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

FORMACION EMPRESARIAL

EVENTOS DESARROLLADOS 2019 F.E

De acuerdo al plan de trabajo presentado para la vigencia 2019, se desarrollaron los siguientes eventos

FORMACION EMPRESARIAL			
	VENDIDOS	META	%
FORO DE CONTADORES	166	110	150,9
ESPECIALIZACIONES EAN	0	5	0,0
MAESTRIAS EAN	0	10	0,0
WORKSHOP COMERCIAL	0	50	0,0
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA	0	25	0,0
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO	15	25	60,0
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS	33	25	132,0
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MARKETING	14	20	70,0
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PUBLICA	0	20	0,0
MAESTRIA	18	20	90,0
SEMINARIO INTERNACIONAL ESTRATEGIA DE PRECIOS; CLAVES PARA IMPULSAR LA RENTABILIDAD ARIEL BAÑOS	34	100	34,0
FORO COMERCIAL	0	50	0,0
DIPLOMADO NIIF	0	25	0,0
WORKSHOP MARCA PERSONAL	0	50	0,0
FORO DE SECRETARIAS	0	50	0,0
ESPECIALIZACIONES EAN	0	5	0,0
MAESTRIAS EAN	0	10	0,0
DIPLOMADO EN EMPRENDIMIENTO E INNOVACION	0	25	0,0
FORO DE PENSAMIENTO GERENCIAL Y LIDERAZGO EMPRESARIAL	0	50	0,0
MENSAJERO DEL SIGLO XXI	0	50	0,0
INNOVACION B-LEARNING	0	30	0,0
DIPLOMADO NIAS	0	25	0,0
WORKSHOP MARKETING DIGITAL	0	50	0,0
SEMINARIO INTERNACIONAL	0	100	0,0
STORYTELLING	139	100	139,0
GOOGLE ADS	153	100	153,0
ESP. PROYECTOS	23	25	92,0
ESP. TALENTO HUMANO	0	20	0,0
ESP. MARKETING	0	20	0,0
MAESTRIA	12	20	60,0
CONFERENCIA LA IMPORTANCIA DEL CM PARA EL POSICIONAMIENTO DE MARCA	0	100	0,0

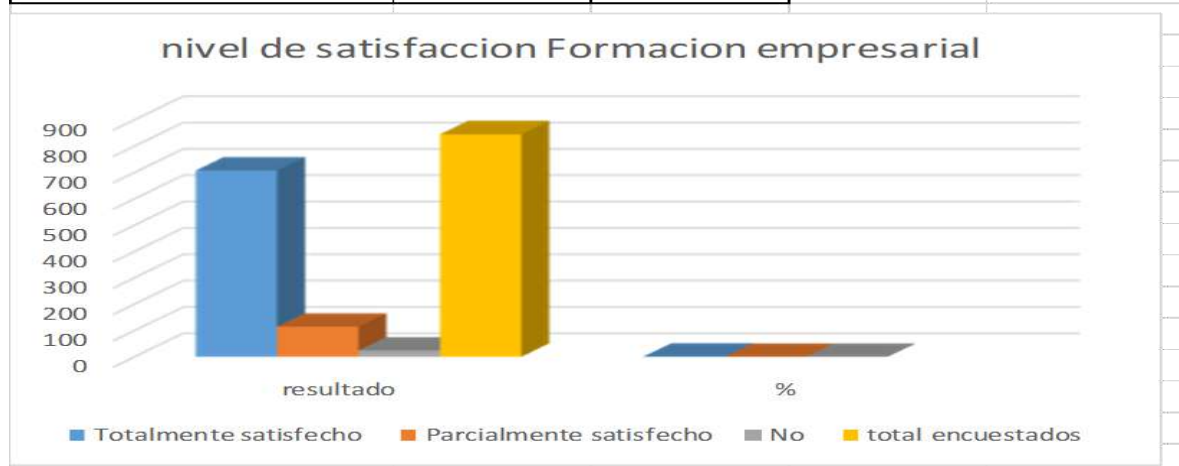
INNOVACION BE-LEARNING	0	30	0,0
DIPLOMADO COMUNITY MANAGER	22	25	88,0
DIPLOMADO EN GERENCIA ESTARTEGICA Y DESARROLLO COMERCIAL DE LA EMPRESA TURISTICA	0	25	0,0
COMO RENTABILIZAR LA SOTRAS AREAS DEL HOTEL	0	50	0,0
CONVENCIONES, OPORTUNIDADES Y RETOS	0	50	0,0
WORKSHOP MARCA PERSONAL	0	50	0,0
MAESTRIA DE PROYECTOS	0	25	0,0
FORO COMERCIAL	0	100	0,0
TALENTO HUMANO B-LEARNING	9	30	30,0
DIPLOMADO EN PROPIEDAD HORIZONTAL	0	25	0,0
DIPLOMADO EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE RESTAURANTES Y BARES	0	25	0,0
DIPLOMADO EN DISEÑO, OPERACIÓN Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y PAQUETES TURISTICOS	0	25	0,0
DIPLOMADO EN CONCILIACION	0	25	0,0
WORKSHOP MARKETING DIGITAL	16	50	32,0
ESPECIALIZACIONES	0	21	0,0
MAESTRIAS EAN	0	21	0,0
MARKETING DIGITAL B-LEARNING	7	30	23,3
SEMINARIO EN LIDERAZGO	0	50	0,0
TURISMO ACCESIBLE	0	50	0,0
MENSAJERO DEL SIGLO XXI	0	50	0,0
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0	25	0,0
FORO DE PENSAMIENTO GERENCIAL Y LIDERAZGO EMPRESARIAL	0	25	0,0
SEMINARIO INTERNACIONAL	0	100	0,0
WORKSHOP CAMPAÑA DIGITAL	0	50	0,0
MARKETING DE CONTENIDOS	28	0	0,0
UGPP	60	0	0,0
SECOP	132	0	0,0
TOTAL	881	2272	39%

INDICADORES DE GESTION FORMACION EMPRESARIAL

INDICADOR	META	RESULTADOS	ANALISIS
	del año		
Eventos realizados / Eventos programados X100%	55	<u>17/55</u> 31%	Se evidencia un cumplimiento del 31% de los eventos programados para el año 2019, realizando un plan de accion para el plan de trabajo a realizar en el año 2020.
No de asistentes / No de asistente presupuestados X 100%	2272	<u>881/2272</u> 39%	En el año 2019 asistieron 881 empresarios a los diferentes eventos realizados por formacion empresarial, con un cumplimiento total del 39%.
Ingresos Facturados/ Ingresos presupuestados X 100%	\$2,948,142,480	<u>62.7</u>	Se realizo la facturación del 100% de los servicios vendidos, el 62,7 equivale al % de facturacion establecido en la meta del plan de trabajo de 2019. Se ha recibido el 70% de los ingresos facturados lo que nos permite evidenciar una buena cobertura de pago por parte de los usuarios del servicio.
Ingresos recibidos		\$ 1,292,307,011	
Ingresos facturados X100%		\$ 1,848,410,849	
%			
Cartera vencida N días	30%	<u>3</u>	se realiza un seguimiento yacompañamiento continuo al proceso de cobro de cartera, lo que se evidencia en el buen comportamiento del pago de la misma. La catera se debe a los acuerdos de pago que se les difiere hasta 6 meses, se evidencia una cartera pendiente por cobrar del 30%.
(Ingresos facturados- Ingresos recibidos) X100%		\$ 556,103,838	

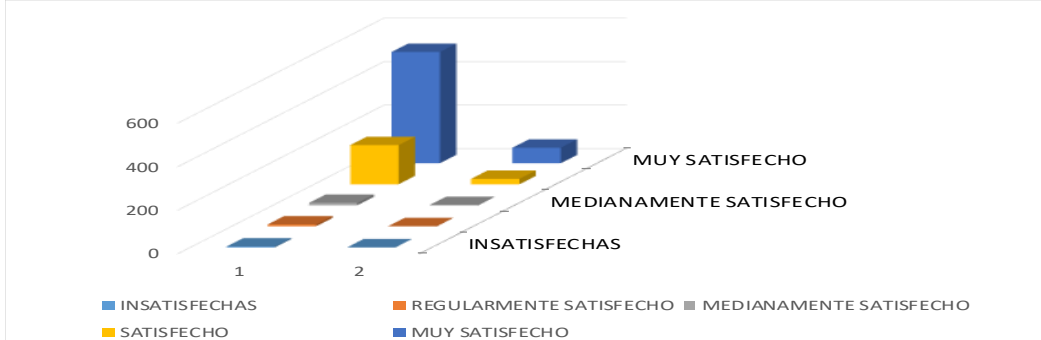
NIVEL DE SATISFACCIÓN AREA DE FORMACION EMPRESARIAL

	resultado	%
Totalmente satisfecho	707	84%
Parcialmente satisfecho	114	13%
No	24	3%
total encuestados	845	



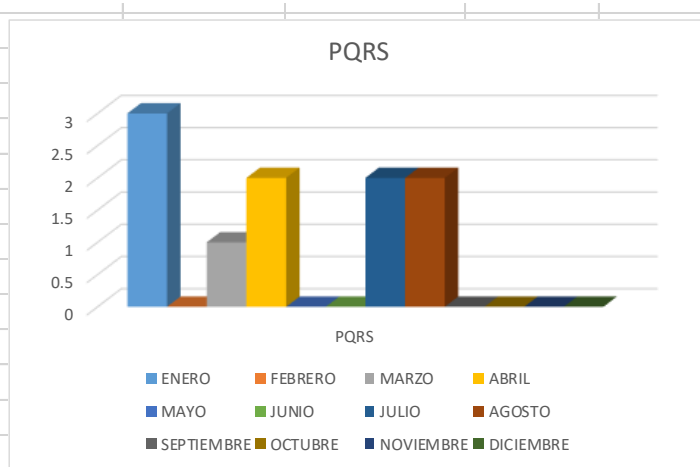
REGISTROS PUBLICOS

NIVEL DE SATISFACCION		
	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
INSATISFECHAS	4	0.56
REGULARMENTE SATISFECHO	9	1.25
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	1.53
SATISFECHO	180	25
MUY SATISFECHO	511	71.0
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	720	



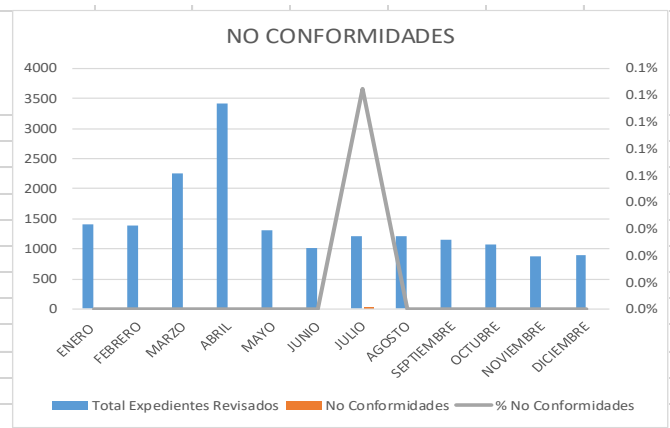
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

	PQRS
ENERO	3
FEBRERO	0
MARZO	1
ABRIL	2
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	2
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0

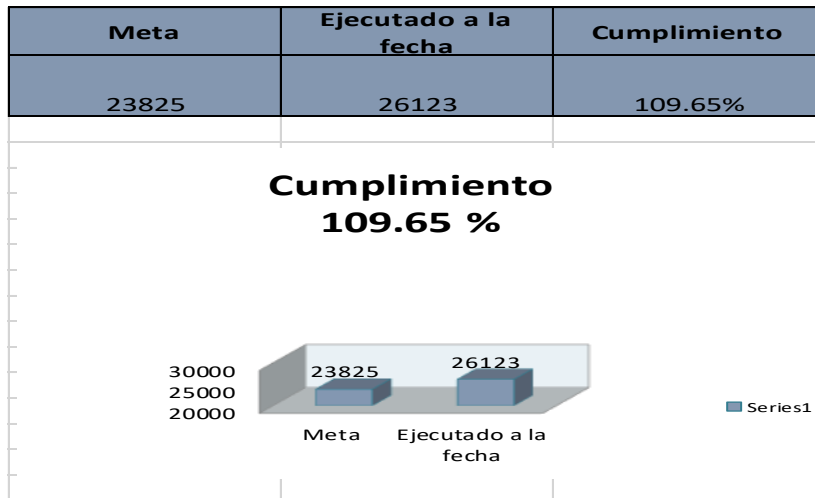


NO CONFORMIDADES

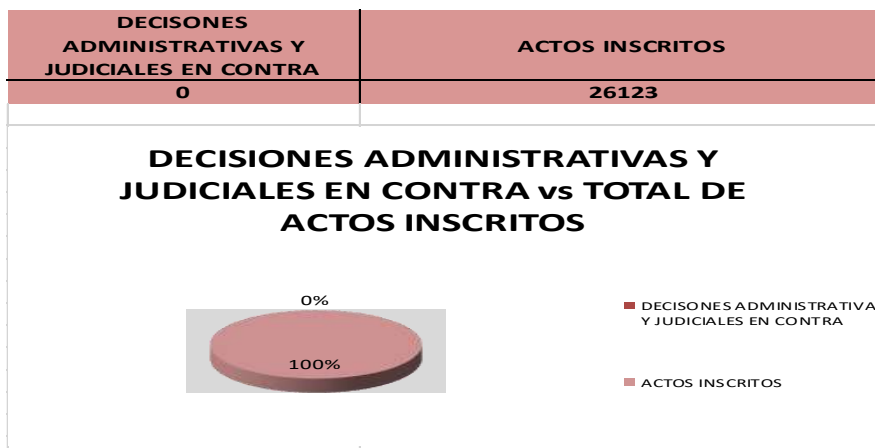
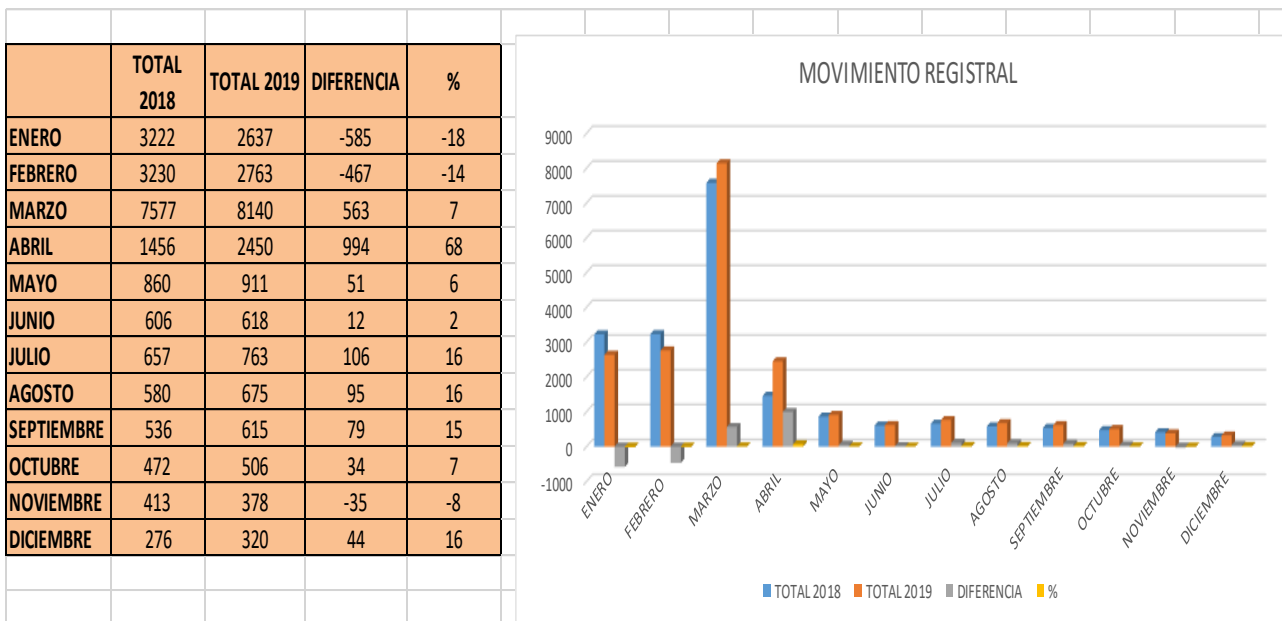
	Total Expedientes Revisados	No Conformidades	% No Conformidades
ENERO	1403	0	0.0%
FEBRERO	1397	0	0.0%
MARZO	2,257	0	0.0%
ABRIL	3416	0	0.0%
MAYO	1310	0	0.0%
JUNIO	1,017	0	0.0%
JULIO	1215	1	0.1%
AGOSTO	1203	0	0.0%
SEPTIEMBRE	1,147	0	0.0%
OCTUBRE	1077	0	0.0%
NOVIEMBRE	876	0	0.0%
DICIEMBRE	897	0	0.0%



CUMPLIMIENTO



MOVIMIENTO REGISTRAL



AFILIADOS

ESTADISTICAS AFILIADOS	
AFILIADOS A 31-12-2018	1,764
NUEVAS AFILIACIONES ENE/2019	35
NUEVAS AFILIACIONES FEB/2019	31
NUEVAS AFILIACIONES MAR/2019	36
NUEVAS AFILIACIONES ABR/2019	28
NUEVAS AFILIACIONES MAY/2019	24
NUEVAS AFILIACIONES JUN/2019	14
NUEVAS AFILIACIONES JUL/2019	10
NUEVAS AFILIACIONES AGO/2019	7
NUEVAS AFILIACIONES SEP/2019	6
NUEVAS AFILIACIONES OCT/2019	9
NUEVAS AFILIACIONES NOV/2019	2
DESAFILIADOS CANCELADOS	113
DESAFILIADOS VOLUNTARIOS	31
DESAFILIADOS OFICIOSOS	105
TOTAL AFILIADOS	1,717

MUNICIPIO	No. AFILIADOS X MUNICIPIO	TOTAL AFILIADOS NUEVOS A LA FECHA X MPIO
ARMENIA	831	59
BUENAVISTA	9	1
CALARCA	307	39
CIRCASIA	62	14
CORDOBA	7	1
FILANDIA	71	16
GENOVA	6	1
LA TEBAIDA	135	15
MONTENEGRO	102	22
PIJAO	14	0
QUIMBAYA	110	13
SALENTO	63	11
TOTAL AFILIADOS	1717	192

PERCEPCION

POSIBLES AFILIADOS													
MUNICIPIO	ARMENIA	BUENAVISTA	CALARCA	CIRCASIA	CORDOBA	FILANDIA	GENOVA	LA TEBAIDA	MONTENEGRO	PIJAO	QUIMBAYA	SALENTO	
No. VISITAS	276	3	65	205	0	184	4	158	287	2	81	85	
No. AFILIACIONES	59	1	39	14	1	16	1	15	22	0	13	11	
PERCEPCION	POSITIVA	244	0	65	188	0	171	4	136	286	2	124	76
	NEGATIVA	5	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	3
	INDIFERENTE	27	0	0	4	0	9	0	22	1	0	10	6

SERVICIOS DEL PORTAFOLIO		No. De solicitudes												
MUNICIPIO	ARMENIA	BUENAVISTA	CALARCA	CIRCASIA	CORDOBA	FILANDIA	GENOVA	LA TEBAIDA	MONTENEGRO	PIJAO	QUIMBAYA	SALENTO	TOTAL	
SERVICIOS SOLICITADOS	ENTRENAMIENTO IN-SITU	113	0	13	13	0	7	1	5	8	0	2	9	171
	ASESORÍAS	116	0	33	11	1	5	1	4	17	3	7	5	203
	CLIENTE INCOGNITO	21	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	2	27
	CARTA CUE	88	0	20	5	0	0	2	3	10	2	6	7	143
	STAND	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	SALONES	152	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	158
	REFERENCIAS	23	0	5	1	0	0	1	0	0	0	2	0	32
	VISITA SALA VIP	93												

SOLICITUDES FORMACIÓN DUAL CONSOLIDADO A DICIEMBRE 2019 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	5	11	174	18	3	17	20	15	263	
BUENAVISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CALARCÁ	3	5	79	9	0	0	3	10	109	
CIRCASIA	1	1	12	1	0	1	0	0	16	
CÓRDOBA	0	0	1	0	0	0	0	1	2	
FILANDIA	0	0	29	1	1	1	1	7	40	
LA TEBAIDA	0	1	69	0	0	0	2	1	73	
MONTENEGRO	0	3	21	4	0	0	0	0	28	
PIJAO	0	1	4	0	0	0	0	0	5	
QUIMBAYA	0	0	53	1	0	2	0	0	56	
SALENTO	0	1	15	0	0	0	2	2	20	
GÉNOVA	0	0	3	0	0	0	0	1	4	
TOTAL	9	23	460	34	4	21	28	37	616	

TURISMO

ACTIVIDAD	META	CUMPLIMIENTO
FAM TRIP -	3	10
OUTLET DE TURISMO	1	3
PROGRAMA DE FORMACIÓN EXPORTADORA DE TURISMO	1	5
FORO	1	3
SUB COMITÉ TECNICO DE RUTAS DEL PAISAJE CULTURAL CAFTERO	3	9
REUNIÓN PROGRMA SER-SENA	2	3
TALLER	2	5
CONGRESO	1	3
SEMINARIO	3	4
ASESORÍA PERSONALIZADAS A EMPRESARIOS	SIN	60
ENTREGA DE PUNTO DE INFORMACIÓN TURISTICO	2	9
REUNIÓN DE TRABAJO	6	9
MISIONES	0	10
RUEDA DE NEGOCIOS MUNICIPALES	1	5
RUEDA DE SERVICIOS INSTTUCIONALES	1	4
RUEDA DE NEGOCIOS OFERTURISMO	1	9
% DE CUMPLIMIENTO CON RELACION A LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS		100%
% DE CUMPLIMIENTO		100%



OBSERVATORIOS (estudios e informes).

Ser fuente de información primaria y secundaria a partir de análisis estructurados que amplían los panoramas sectoriales para la toma de decisiones.

Importancia del área

- 1 Fuente de información base para la **toma de decisiones** en empresarios, inversionistas, consumidores, emprendedores, gremios, investigadores y sector público.
- 2 Mantenemos **comunicación** directa con los empresarios, identificando las diferentes variables que impactan su actividad.
- 3 Sostenemos relación permanente con la comunidad, analizando su percepción en temas de interés general.

Área de estudios e investigaciones

Competitividad

Fortalecimiento

Inversión

Innovación

Registros públicos



Informe Económico del Quindío para la SIC
Encuesta RITMO Empresarial I semestre 2019
Mujer empresarial del departamento del Quindío
Informe de fin de año diciembre 2018 enero 2019: turismo, ventas y seguridad
Informe turismo temporada baja - febrero 2019
Informe dinámica empresarial 15 años
Informes de indicadores macroeconómicos del Quindío
Informe de movilidad y tráfico vehicular en la ciudad de Armenia (nuevo)
Informe de movilidad y tráfico vehicular entrante al municipio de Montenegro
Caracterización e inventario del centro de la ciudad de Armenia (nuevo)
Comparativo de tarifas en códigos de rentas para los municipios de Armenia,
Análisis de la dinámica comercial de la plaza de mercado del municipio de Circasia
Turismo de Semana Santa 2019
¿Por qué se crean y cancelan las empresas?
Informe de la economía naranja en el Quindío
Informe Fiesta Nacional del Café
Informe de comercio exterior
Encuesta RITMO empresarial
Guía de inversión para el Quindío
Informe de movilidad en Armenia (nuevo)
Informe de ventas ambulantes en Armenia (nuevo)
Informe de la central mayorista de Armenia MERCAR (nuevo)
Sondeo percepción del suministro de agua en Montenegro (nuevo)
Foro calidad y suministro de agua (nuevo)
Foro contribución de valorización (nuevo)
Análisis de estudios de oferta laboral de Armenia
Informe afectación comercial de Pijao
Informe sector agroindustrial
Informe ritmo empresarial número 4
Informe Festival Camino del Quindío
Informe Festival del Maíz
Informe de Café
Informe de comercio exterior
Informe clima organizacional
Informe de gastronomía 2019
Cliente incógnito Aeropuerto (nuevo)
Informe de turismo mitad de año (nuevo)
Foro movilidad en Armenia (nuevo)

FORMULACION DE PROYECTOS

Esta información se refiere al año	DIRECTOR PROCESO											
	CARLOS ALBERTO GUARNIZO											
2019	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
No. proyectos formulados (Meta: 15 al año)	1 - 15 2 - 15	3 - 15	4 - 15		5 - 15 6 - 15	7 - 15 8 - 15	9 - 15 10 - 15	11 - 15 12 - 15	13 - 15	14 - 15 15 - 15		
% de Eficiencia mensual (Und)	13%	7%	7%		13%	13%	13%	13%	7%	13%		
% de Eficiencia acumulado (Und)	13%	20%	27%		40%	53%	66%	79%	87%	100%		
No. de proyectos aprobados por las partes interesadas en la formulación del proyecto (mínimo 8 al año)	1					1			1	1	1	1
% de Eficacia acumulada (Und)	948,000,000					\$306,618,000			\$ 221,565,610	\$ 500,000,000	\$ 195,000,000	\$ 238,000,000
Recursos aprobados en el año (\$)	948,000,000					1,254,618,000			1,476,183,610	1,976,183,610	2,171,183,610	2,409,183,610
% Eficacia mensual (\$)	37.90%					50.10%			59.05%	79.05%	87%	96.37%

EMPRENDIMIENTO

TEMA	DIRIGIDO A	META ASISTENCIA	TOTAL ASISTENTES	LUGAR CAPACITACION
REUNIÓN DE INSCRIPCIÓN NUEVOS EMPRENDEDORES EMPRENDELO	EMPRENDEDORES NUEVOS QUE SE REGISTRARON EN LA PLATAFORMA EMPRENDELO.COM.CO	45	30	CCAQ
REUNION GRUPAL INICIO FASE DE FORTALECIMIENTO EMPRENDEDORES 2018	EMPRENDEDORES EMPRENDELO DEL 2017 Y 2018 QUE ESTAN EN LA FASE DE FORTALECIMIENTO EN LAS ÁREAS DE:	80	70	CCAQ
	GESTIÓN ESTRATEGICA			
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN			
	GESTIÓN FINANCIERA			
	GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS			
ASESORIAS PERSONALIZADAS FASE DE FORTALECIMIENTO EMPRENDELO	EMPRENDEDORES EMPRENDELO DEL 2019 QUE ESTAN EN LA FASE DE FORTALECIMIENTO Y QUE INICIAN ASESORIAS EN:	60 MINIMO	75	ASESORIAS PERSONALIZADAS INSITU – SALONES CCAQ
	GESTIÓN ESTRATEGICA			
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	GESTIÓN DE PRODUCCIÓN			
	GESTIÓN FINANCIERA			
	GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS			
COMITÉ TECNICO PROYECTO EMPRENDELO	PARTICIPACIÓN 10 CAMARAS DE COMERCIO	10	10	TELECONFERENCIA BOGOTA
	COORDINACIÓN NACIONAL DEL PROYECTO			
COMITÉ SEMANAL RED REGIONAL DE EMPRENDIMIENTO:	COORDINADORES DE EMPRENDIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO	10	15	EN LAS SEDES DE LAS INSTITUCIONES
GOBERNACION DEL QUINDIO	TEMA PRINCIPAL: ECOSISTEMA REGIONAL DE EMPRENDIMIENTO EMPRENDELAC 2019			
CCAQ				
SENA SBDC				
PARQUESOFT				
COFINCAFE				
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA				
EAM				
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO				
HOTEL MOKAWA				
CONFENALCO QUINDIO				
COMITÉ TECNICO PROYECTO EMPRENDELO	10 DIRECTORES NACIONALES DEL PROYECTO EMPRENDELO	15	15	CONFECAMARAS BOGOTA
	LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL PROYECTO			
PRESENTACIÓN INFORME TRIMESTRAL TECNICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO EMPRENDELO	INFORME TRIMESTRAL TECNICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO EMPRENDELO			SE ENVIA A CONFECAMARAS BOGOTA



CAFES ESPECIALES

No	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1	Desarrollo del proyecto para creación de rutas en tiendas de café
2	Visita y creación de inventarios de tiendas de los municipios
3	Planeación concurso de tiendas de café municipios de la cordillera
4	Cata publica con embajadores visitantes
5	Foro conversatorio sobre las perspectivas del mercado internacional de cafés especiales
6	Tertulia cafetera empresarial
7	Diseño y desarrollo de la guía de proveedores del sector café (Red empresarial)
8	Acompañamiento en varios eventos de café de iniciativa privada
9	Realización de subasta de micro lotes
10	Participación en reuniones de acompañamiento al clúster de cafés especiales
11	Asesorías empresariales visitantes en el área
12	Ferias Municipales para la promoción del sector de cafés especiales
13	Participación en feria nacionales



FERIAS Y EVENTOS

FERIA EJE BELLEZA Y SALUD
FERIA EQUINA GRADO B
FERIA DISTRITO KIDS
FERIA TIERRA DE ARTESANOS
LA FERIA MOTOR ROOM

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Plantear, Proyectar y presupuestar las ferias propuestas
Promocionar las ferias propuestas
Comercializar las ferias propuestas
Coordinar las actividades desarrolladas en las ferias propuestas
Cumplir con la realización de los eventos propuestos
Brindar acompañamiento a los empresarios durante los días de feria



SEGURIDAD

REGISTRO FOTOGRAFICO

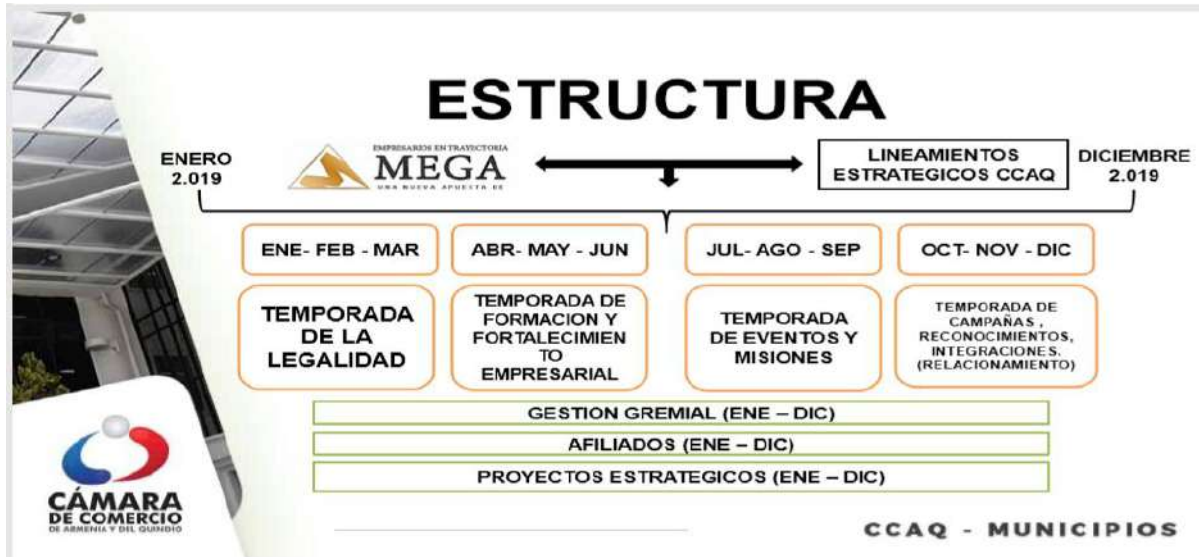


ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1. Realización de entrenamientos en prevención de delitos para sectores comerciales y empresariales: realización de capacitaciones en prevención de delitos, donde el objetivo del mismo es generar actitudes empresariales para enfrentar el delito
2. Realización de visitas empresariales y comerciales :Visitas donde se realizan asesorías en seguridad comercial y empresarial; además se identifican sectores para ejecutar los programas de prevención de frentes de seguridad además se realiza gestiones de seguridad con entidades encargadas de seguridad.
3. Ejecución de Mesas de Trabajo en conjunto con las administraciones municipales: realización de mesas de trabajo con el fin de articular esfuerzos con entidades competentes con la seguridad de los municipios del Quindío, donde se tratan temas y problemáticas que aquejan a los empresarios del departamento.
4. Promoción y difusión de campañas en grupos focales en prevención de delitos: promoción por medio de correo electrónico y vía whatsapp de tips de prevención de delitos enfocado a todos los sectores comerciales y empresariales para el autocuidado y para evitar el delito.
5. Ejecución de primera rueda de servicios institucionales , con el propósito de brindar apoyo y asesoría en temas relacionados a la oferta institucional de la CCAQ y la policía con temas de Contrabando , extorsión y secuestro , turismo , sala de denuncias , tránsito y antiexplosivos , el objetivo de este encuentro es de generar espacios de prevención comercial y empresarial a los empresarios Quindianos.
6. Apoyo técnico en la construcción de la matriz Dofa del corredor ecoturístico cordillerano , donde a través de reuniones se realiza la recolección de información para identificar aspectos internos y externos del sector turístico cordillerano.
7. Acompañamiento en evento de cámara a la Calle , espacio donde se socializa la oferta institucional del área de seguridad comercial y empresarial , así mismo se realizan asesorías de seguridad en el área de impacto de evento , el objetivo de este encuentro es generar acompañamiento a los empresarios en temas de seguridad y de realizar gestión en temas relacionados con la seguridad comercial y empresarial.
8. Sustentación ante la administración municipal y Incontec sobre las actividades y campañas de seguridad comercial y empresarial que lidera la CCAQ para aportar a la certificación de Armenia como destino turístico.
9. Realización de evento de vinculación de 28 nuevas empresas que hacen parte del frente de seguridad empresarial , objetivo del evento dar la bienvenida a través de las autoridades locales , estas 28 nuevas empresas más 124 más hacen parte de esta iniciativa que busca disminuir los delitos de las grandes empresas del departamento del Quindío.
10. Realización de primer encuentro de líderes de frentes de seguridad comercial , el propósito de este encuentro es de generar el segundo curso Anti Hurto Anti Extorsión , el objetivo de este encuentro es de generar prevención a nuestros líderes comerciales y empresariales.
11. Reuniones mensuales con los líderes de frente de seguridad con el comandante de policía Quindío , el objetivo de estas mesas de trabajo es de generar seguimiento a los programas de prevención y de generar apoyo en los sectores comerciales.

MUNICIPIOS

El trabajo desarrollado en los municipios se enfoco a dar cumplimiento al plan de trabajo proyectado para el año 2019 de acuerdo a la siguiente estructura:





TEMPORADA DE EVENTOS Y MISIONES

JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE

PLAN DE ACCION
MISIONES EMPRESARIALES (salidas empresariales, sectoriales, productivas)
CALARCA SABE A CAFÉ- CALARCA - 27 JUNIO
FESTIVAL CAMINO DEL QUINDIO- FILANDIA - 21 JULIO
FESTIVAL DEL MAIZ – BARCELONA - 18 AGOSTO
CAMARA A LA CALLE (Calarcá, Quimbaya, La Tebaida, Montenegro, Filandia, Circasia.)
CIRCASIA COMERCIAL - AGOSTO
SEMANA DE LA MONTENEGRINIDAD - JULIO
FESTIVAL DE SABORES, SONIDOS Y SABERES PIJAO - SEPTIEMBRE
FESTIVAL DE LA LIBERTAD – CIRCASIA AGOSTO.
ENCUENTRO NACIONAL DE CORDINADORES DE MUNICIPIOS CAMARAS DE COMERCIO.(SEPTIEMBRE)

CCAQ - MUNICIPIOS



CAMPAÑAS, RECONOCIMIENTOS, INTEGRACIONES. (RELACIONAMIENTO)

OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE

PLAN DE ACCION
CAMPAÑAS COMERCIALES (Barcelona, La Tebaida, Quimbaya, Buenavista, Filandia)
QUINDIANO CONOCE TU QUINDIO (salidas – caminatas).
PROMOCION DEL COMERCIO (Perifoneos, cuñas radiales)
FESTIVAL FILANDIA CON AROMA DE CAFÉ - NOVIEMBRE
FESTIVAL VELAS Y FAROLES – QUIMBAYA 08 DICIEMBRE
TERTULIAS COMERCIALES (Calarcá, La Tebaida, Montenegro, Circasia, Quimbaya, Filandia)
RECONOCIMIENTOS. (Crecimiento empresarial), RECONOCIÓN a empresas que realicen cambios, que evolucionen, que hagan cosas especiales que impacten.

CCAQ - MUNICIPIOS



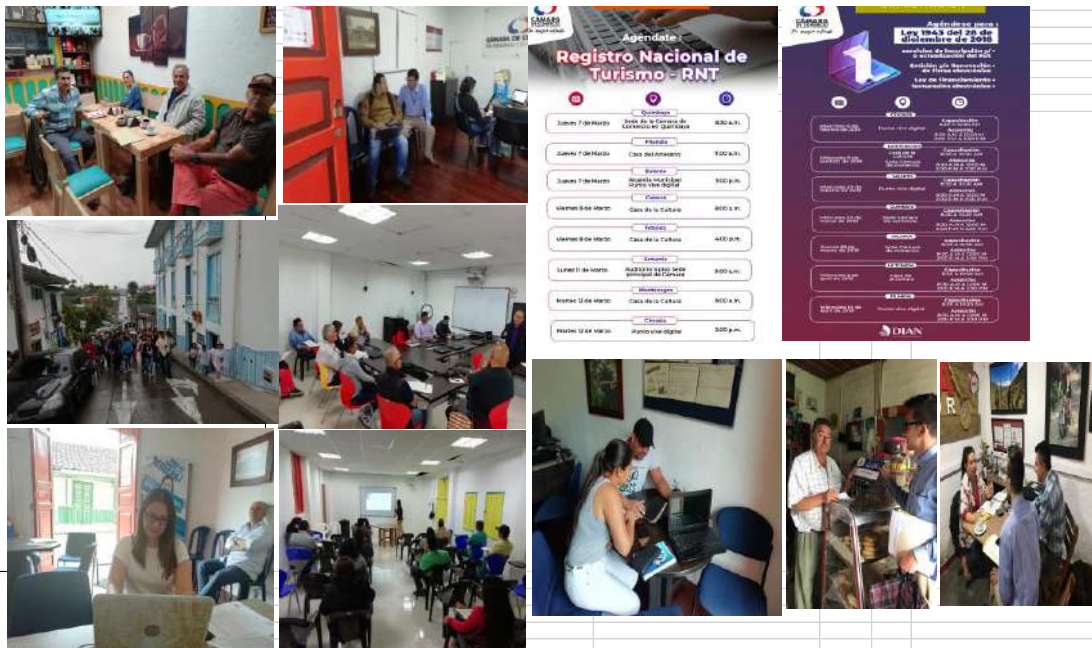
GESTION GREMIAL (ENE – DIC)

- ESPACIO PUBLICO
- CONCEJO MUNICIPAL DE PLANEACION.
- COMITES DE PGIRS, INFANCIA Y ADOLESCENCIA.
- SEGURIDAD COMERCIAL.
- ALUMBRADO PUBLICO.
- CODIGOS DE RENTAS MUNICIPALES.
- APOYO CERTIFICACION DESTINO TURISTICO CALARCA – QUIMBAYA – MONTENEGRO
- CONSEJO MUNICIPAL DE TURISMO.
- OBRAS DE INFRAESTRUCTURA.
- COMITÉ OVOP
- PROBLEMÁTICA DE BASURAS, MOVILIDAD.

CCAQ - MUNICIPIOS

REGISTRO FOTOGRAFICO

SALENTO



MONTENEGRO



CALARCA,PIJAO,BUENAVISTA,CORDOBA ,GENOVA

INDICADORES DE GESTION					
INDICADOR	META	FRECUENCIA	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Capacitar a los comerciantes de los municipios en temas de desarrollo empresarial.	100%	Trimestre	40%	40%	20%
Realizar rueda de servicios institucionales con la Dian,	50 empresarios	trimestre	100%	0%	0%
Realizar foros empresariales en los municipio	100%	trimestre	40%	40%	20%
Catas con empresarios, muestras de café, concurso mejor taza, mejor grano.	Participación tiendas de café.	trimestre	50%	50%	0%
realizar caminatas por diferentes lugares turísticos del departamento	20 empresarios por cada municipio	trimestre	100%	0%	0%
Realizar el festival del maíz en Barcelona	Producto turístico	mensual	0%	100%	0%
Realizar el Encuentro nacional de coordinadores de municipios	100% participación	mensual	0%	0%	0%
Promocionar el comercio de los municipios	4 temporadas	trimestral	30%	30%	40%
Realizar Tertulias comerciales	1 trimestral	trimestral	50%	50%	0%
Destacar la labor del comerciante	1reconocimiento	semestral	0%	0%	100%
Acompañar el desarrollo de las actividades de los empresario realizando gestión ante el gobierno municipal y departamental, con el propósito de garantizar las condiciones adecuadas para el norma desarrollo.	Gestion diaria	mensual	33%	33%	33%



FILANDIA



QUIMBAYA



CENTRO ARMENIA

TEMA	DIRIGIDO A	META ASISTENCIA	TOTAL ASISTENTES	LUGAR CAPACITACION
Capacitación sector confecciones etiquetado de confecciones	Comerciantes de armenia y especial los del centro, también se hizo extensivo a los municipios los cuales su actividad económica sea de confecciones	50 Asistentes	18 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.
Capacitación sector de restaurantes precios, promoción y voluntariedad de propinas	Comerciantes de armenia y municipios los cuales su actividad económica sea de restaurantes	50 Asistentes	23 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.
Capacitación de calzado y marroquinería	Comerciantes del centro de armenia y municipios los	50 Asistentes	4 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.

	cuales su actividad económica sea de calzado y marroquinería			
Taller experiencia con el cliente	La capacitación se le brinda a los comerciantes del centro comercial del café	40 Asistentes	22 Asistentes	Plazoleta del centro comercial del café



CIRCASIA

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.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

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

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

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.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Entrevistas
Boletines
Ruedas de prensa
Cartas y/o comunicados
Estrategia digital en redes sociales
Mailings
Diseño campañas / material audiovisual
Diseños publicitarios
Programa de radio
Programa Facebook live
Programa tomémonos un café en municipios
Columnas de opinión
Notas empresariales
Acompañamiento y convocatorias a medios
Apoyo cluster de cafés, agencia de inversión y bureau
Acompañamiento plaza campesina
Administración de la comunicación interna

INDICADOR	META	FRECUENCIA
Boletines	1 a 2	Semanal
Ruedas de prensa	1 por tema de alto impacto	Mensual
Diseños	De acuerdo a los temas	Diario (promedio mensual 800 piezas en sus diferentes formatos)
Videos	De acuerdo a los temas	Mensual (promedio 40 con cubrimiento por evento)
Tomémonos un café	Todos los viernes	Semanal
Revista virtual	1 mensual	Mensual
Cartas / comunicados	De acuerdo a la demanda	
Campañas	3 macros por trimestres	Mensual / semanal (en digital)

ACTIVIDADES AREA DE SISTEMAS.

Renovacion Servicio de Hosting Camaraarmenia.org.co
Revision de propuestas para mejoramiento de sistema WIFI
Desarrollo pafinas WEB
Actualizaciones y mejora del CRM
Revision 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 sitema SII2 Y Actualizacion de tarifas públicos y privadas para procesos de registros públicos del año 2020

SUPERVISIÓN O MONITOREO

AUDITORIA INTERNA

Las auditorías se realizaron bajo la norma NTC ISO 9001:2015. El plan de auditoría establecido para este ciclo dejó claro el objetivo, el alcance y los criterios de auditoría. Se ejecutaron durante el primer semestre de 2019.

PROCESOS	NC		OBSERVACIONES	
	2018	2019	2018	2019
PRESIDENCIA EJECUTIVA Y CALIDAD	1	1	3	2
FORMACION EMPRESARIAL	1	5	5	3
FORMULACION PROYECTOS	3	1	3	4
REGISTROS PUBLICOS	1	0	4	5
AFILIADOS	4	5	4	5
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	1	2	1
TOTAL	11	13	21	20

AUDITORIAS EXTERNAS

Auditoria responsabilidad Social empresarial

La cámara de Comercio de Armenia y del Quindío obtuvo su **certificado** en Responsabilidad Social empresarial el pasado 10 de julio de 2019.



Auditoria ICONTEC (Septiembre)

oportunidades de mejora

4.2.1 En la revisión por la dirección, conviene consolidar la información proveniente de las diferentes fuentes, para que se mejore el análisis la retroalimentación de las partes interesadas frente al nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

4.2.2 Conviene analizar la posibilidad de mantener información documentada disponible que describa los requisitos del trámite o que permita relacionar la documentación a recopilar por parte del usuario en el punto de atención donde se realiza el contacto inicial, lo cual favorecerá la orientación al usuario.

4.2.3 Conviene que se analice la estadística y tendencia de las “cancelaciones” y “desafiliados voluntariamente” para que se identifiquen posibles recurrencias que puedan ser tratadas como oportunidades de mejora; para la Cámara es muy importante saber las razones por las cuales los comerciantes o empresas cancelan su matrícula mercantil de modo que se identifique posibles brechas que se puedan trabajar de manera preventiva, igual sucede con el caso de desafiliados voluntariamente, definir estrategias de retención y fidelización.

4.2.4 Conviene que se revisen las variables de control definidas en los indicadores de gestión, de modo que se puedan identificar y calcular aquellas que realmente reflejen el desempeño de los procesos, ejemplo indicador de afiliados que mide el incremento cuando también se dan desafiliaciones, los resultados no necesariamente pueden reflejar la realidad de eficacia en la gestión.

4.2.5 Conviene implementar acciones a todo nivel para que los colaboradores tomen conciencia y mejoren su compromiso frente a sus contribuciones al sistema de gestión de calidad, los beneficios de la mejora continua en los procesos y la importancia de actuar de manera consecuente con la realidad del sistema.

HALLAZGOS AUDITORIA CONTRALORIA .

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN
1	En el presupuesto de gastos de la vigencia 2018 , no se presenta rubro para especificar el presupuesto de inversiones en propiedad, planta y equipos, donde se debió registrar la suma de \$12.466.844 de recursos públicos que fueron girados a terceros en el año 2018 con cargo a pagos para la construcción en curso de la sede de Calarcá.	La situación se presentó por debilidades en los mecanismos de control interno presupuestal, en la definición de la estructura del presupuesto y en la mejor forma de presentar dicha información.	Consultar, a través de Confecamaras a la SIC, autoridad en materia contable y presupuestal, la pertinencia de elaborar presupuesto de inversión ya que no existe esta obligatoriedad para las cámaras de comercio.	Acordar con Confecamaras la consulta a la SIC para precisar criterio y procedimiento unificado.
2	En la revisión de los contratos de prestación de servicios y en las ordenes de compra seleccionadas en la muestra , se evidenció que la CCAQ no estableció la identificación de la necesidad que pretendía satisfacer, no estipulo cronogramas, ni las obligaciones, actividades o productos a entregar, ni metas o condiciones técnicas.	Por debilidades en los mecanismos de control interno en la actividad contractual y en la planeación, lo que podría generar incumplimiento de metas de gestión y manejo ineficiente de recursos públicos al suscribir contratos de prestación de servicios o realizar compras innecesarios o inoportunas	Ajustar el proceso de compras a fin de establecer en el, la debida identificación de la necesidad que origina la adquisición del bien o servicio.	Ajustar proceso
3	Para los contratos de prestación de servicios y ordenes de compra la Camara no realiza adecuado seguimiento y control que permita establecer el cumplimiento eficaz de los objetos contractuales.	La situación se presenta por debilidades en los mecanismos de control, lo que podrían generar incumplimiento de metas de gestión y riesgo de manejo ineficiente de recursos públicos al no verificarse adecuadamente el cumplimiento de contratos.	Implementar un registro a través del cual se realice una revisión periódica de la ejecución de las actividades a fin de garantizar el seguimiento a los contratos de prestación de servicios.	Implementar registro

INDICADORES DE GESTION

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planteada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-S-NA	Tipo de Indicador Eficiencia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D											
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
PRESIDENCIA EJECUTIVA	Fortalecer y proyectar la dinámica económica y empresarial de la región	Liderazgo empresarial	• Aumentar la productividad de la entidad.	Innovar en procesos Definir metas claras y precisas que sean alineadas con los planes de trabajo de cada una de las áreas. Capacitar al personal	Ingresos	INGRESOS – EGRESOS >= 1		Eficacia	Indicadores de gestión	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	Eficiencia	Número de mesas lideradas Número de planes Estratégicos formulados.	humanos	Eficiencia	Informe de gestión	Anual	10	12											

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planeada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-S-NA	Tipo de Indicador Eficacia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D													
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
REGISTROS PÚBLICOS		Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.	Superar las expectativas del cliente.	Exceder las expectativas con sorpresas inesperadas	Satisfacción del cliente	Cientes satisfechos / Clientes atendidos x 100	F Y H	Eficiencia	Encuestas de satisfacción	Trimestral	85%	100%	96,6%	98,3%	98,3%	96,6%	100%	100%	96,6%	98,3%	95%	85%	95%		
				Mantener contacto permanente con los usuarios	Legalidad	# decisiones administrativas y judiciales en contra / # total de actos inscritos x 100	H	Eficacia y eficiencia		Mensual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
				Innovar o mejorar los productos y servicios	No conformidades del servicio	# expedientes con errores de procedimiento # Total de expedientes revisados	H	eficacia	consolidado de no conformes	Mensual	0,5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
				Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario	Trámites ágiles y personalizados. Capacitación al personal del área de registros públicos.	Expedientes revisados		eficacia	consolidado de no conformes	Mensual	NA	1403	1397	2257	3416	1310	1017	1215	1203	1147	1077	876	897		
					Movimiento Registral	# Registrados + # Renovados) año actual Mayor que (# Registrados + # Renovados) año anterior	H	eficiencia	Indicadores de gestión	Anual	4,0%	-489			1057			280			43				
			Movimiento registral	H	eficiencia	Indicadores de gestión	mensual	NA	2637	2763	8140	2450	911	618	763	675	615	506	378	320					
			Actos inscritos				mensual		2208	2191	1125	5430	1858	1447	1820	1741	1663	1568	1273	1289					
			Requisitos legales	Identificación de legislación, requisitos legales y otros requisitos	Matriz de requisitos legales actualizada	H	cumplimiento	Página web organismos de control	Trimestral o cuando aplique	NA															
			Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normalidad de las leyes colombianas	Identificación de legislación, requisitos legales y otros requisitos	Metodología de evaluación del grado de cumplimiento de cada requisito legal.																				

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planeada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-S-NA	Tipo de Indicador Eficacia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D											
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
FORMACION EMPRESARIAL		Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.	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 posgrados y especializaciones en comercio con universidades e instituciones de alta calidad.	Identificar programas o eventos de formación que mejoren el nivel de competitividad del empresario. Establecer la posibilidad de innovar en los programas existentes	asistentes	No de asistentes X 100% No de asistentes presupuestados	F Y H	eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	2272		22%		20%		28,3%		39%				
					ingresos recibidos	Ingresos recibidos / Ingresos facturados X 100	S	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral		30%		15%		57,4%		70%					
					ingresos facturados	Ingresos Facturados / Ingresos presupuestados X100	S	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	\$2.948.142.448	26%		27%		62,7%							
					cartas vencidas	Cartas vencidas N días (Ingresos facturados - Ingresos recibidos) X 100	S	Eficiencia	Indicadores de gestión	Trimestral	0	30%		56%		40%		30%					
					eventos de formación empresarial	Numero de eventos de formación empresarial ejecutados/Meta	F Y H	Eficiencia	Plan de trabajo formación empresarial	Trimestral	1411	18%		19%		22%		31%					
					Satisfacción del cliente	Cientes satisfechos / Total de clientes atendidos x 100	H	Eficiencia	evaluación de eventos	Semestral	85%		84,7%				82%						

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planeada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-S-NA	Tipo de Indicador Eficacia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D											
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
FORMULACION DE PROYECTOS	Fortalecer y proyectar la dinámica económica y empresarial de la región.	Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.	Formular y ejecutar Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío.	1. Identificar oportunidades para la formulación de proyectos ya sea por convocatorias o por gestión ante entidades e instituciones cofinanciadoras de recursos 2. Formular Proyectos en el marco de la Comisión Regional de Competitividad	Cofinanciación de proyectos	Valor de cofinanciación de proyectos aprobados / Valor de cofinanciación de proyectos presupuestado x 100	F Y H	Eficacia	Indicadores de gestión	anual	2.500.000.000												
						No. de proyectos aprobados / No. proyectos presupuestados para aprobación x 100	F Y H		Indicadores de gestión	anual	8	1					1		1	1	1	1	
					Eficiencia	No. de proyectos formulados / No. Proyectos presupuestados para formulación X 100	F Y H	Eficiencia	Indicadores de gestión	Anual	15	2	1	1	0	2	2	2	2	1	2		

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planeada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-S-NA	Tipo de Indicador Eficacia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D																
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
AFILIADOS		Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.	Facilitar al afiliado el fortalecimiento empresarial permitiendo el flujo 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.	Afiliados nuevos	No de afiliados año vigente/No de afiliados anterior	H		Indicadores de gestión	Semestral	llegar a la meta de 2000 afiliados	1764	31	40	32	25	14	10	7	8	10	4						
						Desafiliados oficiales																						
						Desafiliados voluntarios																						
						Cancelados																						
					Satisfacción del cliente	Cientes satisfechos / total de usuarios atendidos x 100	H		Encuestas de satisfacción	Semestral	80%		89%										84%					

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planteada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-NA	Tipo de Indicador Eficiencia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D													
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Legalidad y Equidad	Buena atención, celeridad, pertinencia y servicios requeridos para la operación de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios 	Establecer necesidades de formación y capacitación	capacitaciones	No de capacitaciones ejecutadas/total de capacitaciones programadas x100	F Y H	eficacia	cumplimiento plan de capacitación	Anual	100%	100%													
				Documentar e implementar plan de mejoramiento profesional		resultado evaluación del desempeño superior al 80%	H	eficacia	Evaluación del desempeño	Anual	80%	92%													
				Verificar eficacia de las capacitaciones		desarrollar actividades que redunden en beneficio de fortalecer el clima organizacional de la entidad	clima organizacional	Resultado de la evaluación de clima organizacional superior al 85%	F Y H	eficacia	evaluación clima organizacional	Anual	85%	85%											
															99.3%										
	desarrollo tecnológico	Buena atención, celeridad, pertinencia y servicios requeridos para la operación de la entidad.	<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	proveedores	# de Proveedores en categoría A / # Total de proveedores *100	H	Eficacia - eficiencia	Evaluación de desempeño de los proveedores	De acuerdo a resultado de evaluación	80%	100%													
			<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la disponibilidad y uso de las tecnologías necesarias en las operaciones y procesos de la CCAD 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	mantenimiento tecnológico	No. actividades cumplidas / No actividades programadas x 100	H	Eficacia - eficiencia	Programa de mantenimiento	Anual	100%	100%													

PROCESOS	Directriz de la Misión	Directriz de la Visión	Objetivos Estratégicos	Estrategia Planteada para lograrlo	Nombre del Indicador (para medir su cumplimiento)	Formula del Indicador	Recursos F-H-NA	Tipo de Indicador Eficiencia (R) Eficacia (M) Efectividad (R+M)	Fuente de Información	Frecuencia	Meta	E F M A M J J A S O N D														
												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
CONTROL INTERNO	Competividad	Buena atención, celeridad, pertinencia y servicios requeridos para la operación de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la conformidad, eficacia y eficiencia del SOC 	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.	mejoras	No de ACP Cerradas/total de ACP documentadas *100	H	Cumplimiento	Consolidado de ACP	Anual	70%	100%														
				No conformidad del servicio		# Peticiones, Quejas o Reclamos con tratamiento	H	No conformidades del servicio	Consolidado de PQR	Mensual	100%	3	0	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0			
															6%											
															18%											
			<ul style="list-style-type: none"> 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.	Eficacia - eficiencia	Consumo mes actual- consumo mes anterior (papel, agua y energía)	F Y H	Eficacia - eficiencia	Matriz de seguimiento y medición	semestral	2% consumo papel	2%														

Anexo: INFORME FINANCIERO

LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ
Control interno