



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 1 de 8

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC PRIMER SEMESTRE 2016

1. OBJETIVO

Conocer el grado en que se cumplieron los objetivos de calidad propuestos, las metas establecidas para los indicadores de los procesos y productos, de tal forma que se pueden tomar acciones que redunden en la mejora de la eficacia del SGC, en el cumplimiento de los requisitos del cliente durante el primer semestre de 2016.

2. ALCANCE

Objetivos de calidad, Desempeño y tendencias de los procesos y productos.

3. PROCEDIMIENTO

Para conocer el resultado de los objetivos de calidad se presenta la siguiente tabla que describe el objetivo, forma de medición, meta proyectada y responsable de su medición.

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Tiempo de duración realización de los servicios registrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	90%	DIRECTORA JURÍDICA Y DE REGISTRO
Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de comercio	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	>=8%	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE
Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.	Resultados de encuesta al cliente en %	80%	AUXILIAR DE REGISTRO EN SERVICIO AL CLIENTE
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	80%	COORDINADOR(A) DE DESARROLLO EMPRESARIAL



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 2 de 8

Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-----	-------------------------------------

OBJETIVO Nº 1

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio	Tiempo de duración realización de los servicios registrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	90%	DIRECTORA JURÍDICA Y DE REGISTRO

MES	MATRICULAS	RENOVACIONES MERCANTIL	RENOVACIONES ESAL	LIBROS	EMBARGOS	MUTACIONES	PROPONENTES	REACTIVACIÓN	CANCELACIONES	INS.ESADL	REFORMA ESADL	INS. SOCIEDAD	REFORMAS SOC.	REGISTRO NAL TURISMO	TOTALES
ENERO	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	100%	100%	99%
FEBRERO	90%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	92%	100%	94%	100%	98%	100%	97%
MARZO	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	84%	90%	100%	100%	97%	100%	97%
ABRIL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	95%	86%	100%	98%	97%
MAYO	90%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	59%	87%	91%	94%	100%	94%
JUNIO	87%	100%	100%	100%	75%	97%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	94%	94%	96%
JULIO															
AGOSTO															
SEPTIEMBRE															
OCTUBRE															
NOVIEMBRE															
DICIEMBRE															
TOTALES	89%	100%	100%	100%	96%	100%	96%	100%	95%	91%	95%	96%	97%	99%	97%

En el primer semestre de 2016, se observa que algunos trámites no han alcanzado en algunos meses, la meta mínima aprobatoria. Revisando el sistema se evidencia que la demora de los trámites de matrículas mercantiles (marzo y junio) obedece a la entrega tardía de la documentación por parte de los brigadistas y funcionarias de



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 3 de 8

las demás sedes al personal de digitación. Algo parecido ocurre con los trámites de inscripciones de ESADL (mes de mayo), sociedades (mes de abril) y reformas de ESADL (mes de mayo), teniendo en cuenta que las metas no alcanzadas obedecen al envío tardío de la documentación por parte de las demás sedes y en algunos casos por estar a la espera de correcciones de usuarios cuando los trámites son recibidos a través del servicio RUES. En lo que respecta al no alcance de la meta mínima aprobatoria para los trámites de embargos (mes de junio) y cancelaciones (mes de marzo), se debe a la poca cantidad de los mismos en los meses indicados en el cuadro ya que en realidad la caída en los tiempos obedeció a un solo trámite por especialidad que no supera el día de tardanza. Sabido es que a menor cantidad de trámites más se evidencia el no alcance de la meta mínima aprobatoria aun cuando sea un solo trámite el que se encuentre por fuera del tiempo establecido para dar respuesta al usuario. Así las cosas, deben tomarse las acciones correctivas del caso, revisarse la oportunidad en la entrega del trámite al personal competente y que los mismos cumplan de manera eficiente, eficaz y oportuna con los plazos establecidos.

El resultado global es satisfactorio, ya que ha logrado un cumplimiento del 97% en la totalidad de trámites dentro de los términos definidos por la entidad, se considera un porcentaje alto, que supera la meta establecida la cual es de un 90%. Los resultados obtenidos obedecen al cambio en la forma de medición de este indicador, ya que se realizó a través del sistema administrativo y auditoría de la plataforma SII, lo que ha evidenciado las desviaciones en tiempo de entrega y cumplimiento de los tiempos registrales establecidos en la entidad.



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 4 de 8

OBJETIVO Nº 2

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de comercio	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	$\geq 8\%$	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

Concepto	1 Sem. 2015	1 Sem. 2016	% incremento
Ingresos totales del semestre	\$745.852.419,63	\$774.797.869,98	4%

El resultado obtenido en el primer semestre de 2016 muestra que solo se alcanzó un incremento del 4%; lo que indica que No superó la meta mínima aprobatoria, la cual es el 8%. Son muchos los factores que pudieron haber intervenido en el hecho de que no se haya alcanzado la meta establecida, como por ejemplo la difícil situación económica presentada por los comerciantes de la región, aun cuando la entidad haya realizado las campañas de renovación y matrículas dirigidas a los diversos municipios de difícil acceso de la jurisdicción.

Otras de las razones que posiblemente haya hecho que los niveles de ingresos no hayan alcanzado la meta esperada, es la falta de credibilidad que se generó por lo acontecido el año anterior, sobre las posibles multas establecidas por la SIC a los comerciantes que no hicieran su renovación a tiempo, lo que en realidad no se dio, puesto que este año los comerciantes no mostraron mayor interés de realizar sus renovaciones en el tiempo establecido.



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 5 de 8

OBJETIVO Nº 3

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Lograr un porcentaje de satisfacción al cliente en un 80% semestralmente	Resultados de encuesta al cliente en %	80%	AUXILIAR DE REGISTRO EN SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	FÓRMULA	CALCULO 1 SEM 2016	RESULTADO %
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	3,78	95%

Tema Consultado	1er Sem. 2014		2do Sem. 2014		1er Sem. 2015		2do Sem. 2015		1 Sem 2016		Promedio	
	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,73	93%	3,69	92%	3,69	92%	3,81	95%	3,76	94%	3,73	93%
Calidad de la Información	3,62	91%	3,70	93%	3,73	93%	3,80	95%	3,77	94%	3,72	93%
Profesionalismo del empleado	3,73	93%	3,79	95%	3,81	95%	3,85	96%	3,86	96%	3,80	95%
Grado de satisfacción de los servicios	3,60	90%	3,74	94%	3,76	94%	3,82	95%	3,74	93%	3,73	93%
Promedio calificación	3,67	92%	3,73	93%	3,75	94%	3,82	96%	3,78	95%	3,75	93%

El resultado obtenido en el primer semestre de 2016 es del 95% que en comparación con el año inmediatamente anterior tuvo un aumento del 1%, es decir, que seguimos superando la meta mínima aprobatoria que es del 80%; lo fundamental es seguir esmerándonos por la prestación de un servicio excelente, y que se vea realmente reflejado en la satisfacción global de nuestros usuarios.



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 6 de 8

De igual manera, se resalta que en el primer semestre de 2016, el porcentaje que obtiene un mayor nivel es el profesionalismo del empleado con un porcentaje del 96%, seguido la calidad de la información con un 94% y el tiempo de respuesta en la ejecución de los trámite con un 94%.

OBJETIVO Nº 4

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESULTADO 1 sem 2016
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	80%	93%

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)	3,80	95%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,64	91%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,72	93%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,71	93%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,76	94%
Promedio calificación semestral	3,73	93%

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 93%, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 13% más. Se destacan los ítems de: Ambientación del auditorio con un 95%, seguido de utilización adecuada de ayudas audiovisuales con un 94%. Además, se analiza que el ítem que tuvo un porcentaje inferior fue la temática del evento tuvo la duración adecuada con un 91%, pero que en términos generales es un buen resultado, lo



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO : CCMDGC-11

VERSIÓN : 00

FECHA : 06/01/2009

Página 7 de 8

que indica que se debe seguir trabajado en el mejoramiento de la prestación de este servicio y sobre todo con el diseño e implementación de un programa de formación ajustado a las necesidades de los usuarios, en el cual se incluyan los afiliados de la entidad.

La medición se hace en una escala de 1 a 4 donde 1 es 25% y 4 es 100% de satisfacción.

OBJETIVO Nº 5

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS

% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES

GESTION DE CALIDAD	98%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	96%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	82%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%
TALENTO HUMANO	93%
PROMOCIÓN COMERCIAL	99%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	93%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	99%
TIC	95%
MANTENIMIENTOS	94%
GESTIÓN DOCUMENTAL	83%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	94%



INFORME DESEMPEÑO SGC

CÓDIGO	: CCMDGC-11
VERSIÓN	: 00
FECHA	: 06/01/2009

Página 8 de 8

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 94%, desatacándose el proceso que alcanzó un 100% es Contratación y compras. Se evidencia que el proceso de Gestión financiera alcanza solo un 82%, no superando la meta mínima aprobatoria, los ingresos no fueron suficientes para alcanzar lo presupuestado para el primer semestre de 2016 en comparación con el semestre anterior. También se observa que el proceso de Registros empresariales, sufre un bajón en sus indicadores representado en un 93%, aunque alcanza la meta mínima aprobatoria, es un proceso que, dado su importancia, debe seguir aumentando sus resultados de manera mensual. Otro de los procesos que presenta una disminución es el Gestión documental, ya que fueron reestructuras sus indicadores y son un poco más exigente en la medición del mismo. Los demás procesos mantuvieron un promedio estable y por encima del 90%. Se recomienda seguir mejorando en cada uno de ellos.

Por últimos podemos concluir que el Sistema de Gestión de Calidad viene funcionando adecuadamente, por lo tanto éste objetivo de calidad se cumple con satisfacción con un porcentaje global del 98% para este primer semestre de 2016. Se recomienda seguir trabajado en el fortalecimiento de cada uno de los proceso a través de las acciones preventivas y correctivas que hagan mejorar continuamente el sistema.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Directora de Gestión Administrativa	Directora de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo