



## INFORME DESEMPEÑO SGC

**CÓDIGO** : CCMDGC-11

**VERSIÓN** : 00

**FECHA** : 06/01/2009

Página 1 de 7

### INFORME DEL DESEMPEÑO SGC PRIMER SEMESTRE 2017

#### 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 2017.

#### 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 7

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 de 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.	RNT	TOTALES
ENERO	96%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	99%
FEBRERO	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	96%	100%	100%	95%	96%	98%
MARZO	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	90%	82%	100%	100%	95%	97%
ABRIL	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86%	75%	100%	92%	96%	95%
MAYO	93%	100%	100%			100%	100%	100%	95%	88%	93%	100%	90%	94%	96%
JUNIO	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	93%	100%	84%	98%	97%
JULIO															
AGOSTO															
SEPTIEMBRE															
OCTUBRE															
NOVIEMBRE															
DICIEMBRE															
<b>TOTALES</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>

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 supera la meta establecida la cual es de un 90%. Los resultados obtenidos evidencia que los porcentajes más bajos representan a los trámites relacionados con la Inscripción y reformas de ESALD, a lo que hay que analizar las causas raíces que han hecho que no se obtenga un resultado superior. Es importante seguir

	<b>INFORME DESEMPEÑO SGC</b>	<b>CÓDIGO</b>	: CCMDGC-11
		<b>VERSIÓN</b>	: 00
		<b>FECHA</b>	: 06/01/2009
		<b>Página 3 de 7</b>	

mejorando este proceso y hacer el respectivo seguimiento frente a la revisión de esadl para así corregir el posible fallo.

## 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	>=8%	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

Concepto	1 Sem. 2016	1 Sem. 2017	% incremento
Ingresos totales del semestre	\$ 774.797.869,98	\$ 905.337.413,12	17%

El resultado obtenido en el primer semestre de 2017 muestra que se alcanzó un incremento del 17%; lo que indica que superó ampliamente la meta mínima aprobatoria, la cual es el 8%. Este comportamiento en los ingresos era de esperarse, puesto que en este período es de temporada alta, lo que indica que hay que hacer especial vigilancia sobre el comportamiento de los ingresos para el segundo semestre, el cual tiende a disminuir. Queda a consideración de los responsables de este proceso para que emitan acciones efectivas para que esto no suceda y afecte negativamente los objetivos estratégicos de la entidad.



## INFORME DESEMPEÑO SGC

**CÓDIGO** : CCMDGC-11

**VERSIÓN** : 00

**FECHA** : 06/01/2009

Página 4 de 7

### 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 2017	RESULTADO %
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	<b>3.80</b>	<b>95%</b>

	Ene-Jun	Jul-Dic	Ene-Jun	Jul-Dic	Ene-Jun	Jul-Dic	Ene-Jun	Promedio
PREGUNTA	2014	2014	2015	2015	2016	2016	2017	Anual
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,73	3,69	3,69	3,81	3,76	3,78	3,80	3,77
Calidad de la Información	3,62	3,7	3,73	3,8	3,77	3,78	3,78	3,75
Profesionalismo del empleado	3,73	3,79	3,81	3,85	3,86	3,83	3,84	3,82
Grado de satisfacción de los servicios	3,6	3,74	3,76	3,82	3,74	3,79	3,77	3,75
<b>CALIFICACION</b>	<b>3,67</b>	<b>3,73</b>	<b>3,75</b>	<b>3,82</b>	<b>3,78</b>	<b>3,80</b>	<b>3,80</b>	<b>3,77</b>
<b>TOTAL PORCENTAJE</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>

El resultado obtenido en el primer semestre de 2017 es del 95%, que en comparación con el año inmediatamente anterior, conservó el mismo resultado, pero 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 5 de 7

De igual manera, se resalta que en el primer semestre de 2017, el porcentaje que obtiene un mayor nivel es el profesionalismo del empleado con un porcentaje del 96%, seguido del tiempo de respuesta en la ejecución de los trámites con un 95% y la calidad de la información 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%	<b>92%</b>

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
<b>1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)</b>	3,77	94%
<b>2. La temática del evento tuvo la duración adecuada</b>	3,64	91%
<b>3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema</b>	3,62	91%
<b>4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas</b>	3,68	92%
<b>5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales</b>	3,72	93%
<b>Promedio calificación semestral</b>	<b>3,68</b>	<b>92%</b>

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 92%, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 12% más. Se destacan los ítems de: Ambientación del auditorio con un 94%, seguido de se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales 93%. En términos



## INFORME DESEMPEÑO SGC

**CÓDIGO** : CCMDGC-11

**VERSIÓN** : 00

**FECHA** : 06/01/2009

Página 6 de 7

generales es un buen resultado, lo 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.

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	91%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	98%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	105%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%
TALENTO HUMANO	93%
GESTION DE AFILIADOS	96%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	99%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	96%
TIC	97%
MANTENIMIENTOS	97%
GESTIÓN DOCUMENTAL	89%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	97%



## INFORME DESEMPEÑO SGC

**CÓDIGO** : CCMDGC-11

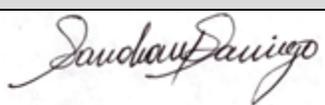
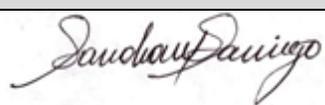
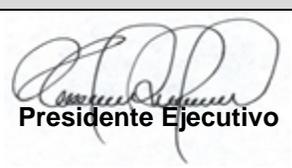
**VERSIÓN** : 00

**FECHA** : 06/01/2009

Página 7 de 7

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 97%, desatacándose el proceso que alcanzó un 100% es Contratación y compras y Gestión Financiera y contable con un 105%. También se observa que el proceso de Registros empresariales, alcanza un buen resultado con un 99%, alcanzando la meta mínima aprobatoria y superando los impases sufrido en los semestres anteriores. Los demás procesos mantuvieron un promedio estable y por encima del 90% a excepción de Gestión Documental que alcanza el 89%. 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 97% para el primer semestre de 2017 y teniendo en cuenta los cambios provocados por la transición hacia la nueva versión de la ISO, ha sido muy satisfactorio. Se recomienda seguir trabajando en el fortalecimiento de cada uno de los proceso a través de las acciones correctivas y la gestión de los riesgos que puedan afectar lo consecución de los objetivos y así se logre mejorar continuamente el sistema.

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