

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 1 de 8	

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC PRIMER SEMESTRE 2018

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 2018.

2. ALCANCE

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

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 90% de favorabilidad para la entidad.	Resultados de encuesta al cliente en %	>=90%	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%	GESTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL, GESTOR DE FORMACIÓN Y MEDIOS DIGITALES
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

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 2 de 8	

➤ **OBJETIVO N° 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

Tipo de Servicios	% de Cumplimiento
Matrículas	77%
Renovaciones Mercantiles	100%
Renovaciones ESADL	100%
Libros	96%
Embargos	100%
Mutaciones	97%
Proponentes	93%
Reactivación	100%
Cancelaciones	83%
Inscripción ESADL	82%
Reforma ESADL	60%
Inscripción Sociedad	90%
Reforma Sociedad	85%
Registro Nacional de Turismo	94%
Resultado promedio anual	90%

Los resultados evidencian que apenas se logra alcanzar la meta mínima aprobatoria y la explicación del hecho radica en que, con la implementación del nuevo software documental, logramos evidenciar que manera clara los retrasos en los tiempos de la entrega de los trámites o en la terminación de los procesos registrales dentro del mismo sistema no terminaban y se constituían como deficiencias operacionales de las personas a cargo del proceso registral. En este sentido, tenemos el caso de las matrículas, que solo alcanza el 77%, las inscripciones de ESALD y las cancelaciones, con un 82% y 83% respectivamente. Con relación a este tema, se

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 3 de 8	

tomaron medidas correctivas para subsanar la situación, ya que se puso en riesgo el proceso. Es importante cumplir con los tiempos y evitar en lo posible errores operativos que puedan afectar la satisfacción de nuestros usuarios.

➤ OBJETIVO N° 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	Año 2017	Año 2018	% incremento
Ingresos Semestral	\$ 906.695.568,00	\$ 1.013.745.220	112%

Se observa el incremento en los ingresos a corte 30 de junio de un 12% en comparación con el mismo período del año anterior, superando la meta mínima aprobatoria que es del 8%; ratificando que las medidas tomadas para incrementar los ingresos en esta temporada fueran superiores al año pasado. Por otro lado, los riesgos asociados a estas medidas se tienen que evaluar muy bien ya que significaron pérdidas a la entidad, por lo que sería fundamental establecer controles más rígidos frente a la contratación de los promotores de registros.

Es recomendable mantener un control constante sobre los gastos, principalmente en los segundos semestres donde por efecto de la curva de trabajo y factores externos, los ingresos tienden a disminuir. Las campañas dirigidas a los comerciantes deben ser constante y las brigadas de formalización y renovación a

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 4 de 8	

los diferentes municipios se recomienda seguir realizando, para poder generar cada vez más ingresos en la entidad y así poder alcanzar el presupuesto planificado.

➤ **OBJETIVO N° 3**

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Lograr un porcentaje de satisfacción al cliente en un 90% semestralmente	Resultados de encuesta al cliente en %	$\geq 90\%$	AUXILIAR DE REGISTRO EN SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	FÓRMULA	Expresado en %
Control Quejas	# De quejas por mes/# total de trámites	100%
% De satisfacción del cliente Oficinas Seccionales	Resultados de encuesta al cliente en %	98%
% De satisfacción del cliente Oficina principal	Resultados de encuesta al cliente en %	97%
RESUMEN CUMPLIMIENTO PROMEDIO		97%

A través de esta medición se logra evidenciar de manera independiente los niveles de satisfacción de nuestros usuarios, tanto de la oficina principal como de las oficinas seccionales, obteniendo un promedio del 97%. Se continúa insistiendo a aplicar en las sedes la encuesta de satisfacción al total de los trámites realizados, toda vez que el flujo de trámite es menor que en la principal. Se recomienda seguir trabajando en el mejoramiento de la prestación del servicio, sobre todo, en los tiempos de revisión de los trámites y ejercer un mayor control en los mismos.

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 5 de 8	

➤ **OBJETIVO N° 4**

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
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%	COORDINADORA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)	3,77	94%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,57	89%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,68	92%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,85	96%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,84	96%
Promedio calificación semestral	3,74	94%

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 94%, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 14% más. Se destacan los ítems de: La presentación cumplió con las expectativas esperadas con un 96%, seguido de se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales con un 96%; los demás ítems obtuvieron resultados por encima del 90%, excepto, la temática del evento tuvo una duración adecuada con un 89%, en este sentido se

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 6 de 8	

debe revisar la duración de las capacitaciones para ver como mejoramos esa percepción. En términos generales es un buen resultado, lo que indica que se debe seguir trabajando 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 sigan incluyendo 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 N° 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	92%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	95%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	100%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	94%
TALENTO HUMANO	92%
GESTION DE AFILIADOS	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	98%
REGISTROS EMPRESARIALES	79%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	100%

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 7 de 8	

TIC	73%
MANTENIMIENTOS	91%
GESTIÓN DOCUMENTAL	90%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	92%

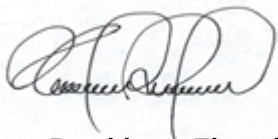
El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 92%. Se destacan en este semestre el proceso de Gestión Financiera y Conciliación y Arbitraje con un resultado del 100% respectivamente. Con relación a los demás procesos, que lograron superar el 90% de cumplimiento, se destacan los procesos de Atención al cliente, Contratación y compras y planificación estratégica. Los procesos que no alcanzaron la meta mínima aprobatoria fueron: Registros empresariales y Tic, con un 79% y 73% respectivamente. En el primer caso se analiza varios factores que hicieron que no se logre alcanzar el indicador entre ellas el incumplimiento en la finalización de los trámites (RUES) en el mes, el cual sobrepasó el número de trámites permitidos; así como el aumento del número de errores internos operativos (anulaciones y reversiones) sobre pasando el umbral permitido en el mes y por último encontramos el aumento de las devoluciones de trámites, lo que implica reprocesos en el área. Bajo esta circunstancia, se procede a realizar las acciones correctivas pertinentes y establecer el control en cada caso identificado.

Para el caso del proceso TIC, la deficiencia estuvo en el programa de mantenimientos TIC, ya que no se cumplió con una de las actividades programas, específicamente para el mantenimiento de los escáneres y las impresoras que requieren de un mantenimiento especializado, no conseguido en el municipio; es por ello, que se toman las medidas correctivas para subsanar este inconveniente.

En términos generales es importante seguir trabajando arduamente en el mantenimiento de estos procesos, procurando superar la meta mínima aprobatoria

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 8 de 8	

y sobre todo tener claro que mantener dichos porcentajes, demuestran que el sistema sigue mejorando continuamente.

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