

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 1 de 7	

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC SEGUNDO SEMESTRE 2015

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 segundo de 2015.

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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
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%	DIRECTOR DE PROMOCIÓN DEL COMERCIO Y 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%	COORDINADORA DE CCS
--	--	-----	---------------------

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

MES	MATRICULAS	RENOVACIONES	LIBROS	RENOVACION ESADL	EMBARGOS	MUTACIONES	PROPONENTES	REACTIVACIÓN	CANCELACIONES	INS.ESADL	REFORMA ESADL	INS. SOCIEDAD	REFORMA SOC.	RNT	TOTALES
ENERO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FEBRERO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MARZO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ABRIL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	99%
MAYO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%
JUNIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
JULIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AGOSTO	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%
SEPTIEMBRE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%
OCTUBRE	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%
DICIEMBRE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%
TOTALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%

El resultado global es satisfactorio, ya que haber logrado un cumplimiento del 100% en la totalidad de trámites dentro de los términos definidos por la entidad, se considera un porcentaje alto, que supera ampliamente la meta establecida la cual es de un 90%; es importante seguir trabajando en este sentido y lograr mantener este mismo porcentaje en el siguiente período. Nuevamente es recomendable analizar la medición que se realiza en este indicador y sistematizarla con el objeto

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

de realizar un mayor control en el proceso y obtener resultados ajustados a la realidad.

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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INDICADOR	FÓRMULA	CALCULO 2 sem 2015	RESULTADO A DICIEMBRE
Incremento en ingresos	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	VER TABLA	

Concepto	2do Sem. 2014	2do Sem. 2015	% incremento
Ingresos totales del año	839.316.623,58	980.474.012,94	17%

El resultado obtenido en el segundo semestre del año 2015 muestra un incremento superior, en comparación con el mismo período del año pasado, obteniendo así un incremento de 17%; superando ampliamente la meta establecida. Esto es resultado de las últimas instrucciones establecida por SIC en la medida en las cuales obligaba a los comerciantes a renovar su matrícula mercantil antes del 31 de marzo, de lo contrario serían multados, aunque para el segundo semestre el comportamiento de los ingresos en comparación con el semestre anterior, tuvo una baja considerable, de manera general se puede decir, que se superó la meta mínima establecida. Es por ello, que se recomienda adoptar medidas o estrategias que busquen recaudar

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 4 de 7	

ingresos que hagan que el presupuesto para el próximo año sea alcanzando sin inconvenientes.

OBJETIVO N° 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 2do Sem 2015	RESULTADO %
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	3.78	95%

Tema Consultado	1er Sem. 2014		2do Sem. 2014		2do Sem. 2015		Promedio	
	Cal.	%	Cal.	%			Cal.	%
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,73	93%	3,69	92%	3,69	92%	3,75	0.93
Calidad de la Información	3,62	91%	3,70	93%	3,73	93%	3,77	0.94
Profesionalismo del empleado	3,73	93%	3,79	95%	3,81	95%	3,83	0.95
Grado de satisfacción de los servicios	3,60	90%	3,74	94%	3,76	94%	3,79	0.94
Promedio calificación	3,67	92%	3,73	93%	3,75	94%	3,78	0.95

El resultado obtenido en el segundo semestre de 2015 es del 95% lo cual se demuestra el aumento de la satisfacción de nuestros usuarios. En comparación con el mismo período del año anterior tuvo un aumento del 2%, es decir, que seguimos superando la meta mínima aprobatoria que es del 80%; lo fundamental es seguir prestando un buen servicio y que se vea realmente representado en la satisfacción de nuestros usuarios. Es importante destacar que el profesionalismo de los empleados logró un 95% lo que se propone seguir realizando buenos procesos de

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 5 de 7	

inducción e ir fortaleciendo cada vez más esta área a través de la formación específica en cada proceso, principalmente en el proceso de Atención al cliente.

OBJETIVO N° 4

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESULTADO 2 sem 2015
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%	91%

	Ene a Jun /15	Jul a Dic/15	ANUAL
PREGUNTA	CALIFICACION	CALIFICACION	CALIFICACION
Condiciones Instalaciones locativas	3,78	3,78	3,78
Limpieza salones y baños	3,78	3,63	3,71
Funcionamiento y asesoría equipo audiovisual	3,61	3,63	3,62
Atención del personal responsable	3,78	3,43	3,61
Puntualidad en la entrega de los salones	3,78	3,28	3,53
Grado de satisfacción de los servicios recibidos	3,70	3,60	3,65
CALIFICACION	3,74	3,56	3,65

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 91%, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 11% más. Se destacan los ítems de Condiciones de instalaciones locativas 94%, el cual se constituye como el nivel más alto alcanzado y se analiza que el ítem que tuvo un porcentaje inferior fue la puntualidad en la entrega de los salones con un 82%, lo que indica que se debe seguir trabajado en el mejoramiento de la prestación de este

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 6 de 7	

servicio y sobre todo con la puntualidad en la entrega y el respeto del tiempo 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 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%	COORDINADORA CCS

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO A DIC 2014	% CUMPLIMIENTO A DIC 2015
GESTION DE CALIDAD	95%	99%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%
DESARROLLO REGIONAL	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	107%	104%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%
TALENTO HUMANO	93%	92%
PROMOCIÓN COMERCIAL	95%	96%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%	95%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%	95%
TIC	100%	99%
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	93%	99%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	98%	98%

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

Como lo evidencia el cuadro anterior, el comportamiento que se obtuvo en el año 2015 fue igual que en el mismo período del año anterior, con un 98% en ambos períodos; sin embargo, podemos establecer que la variación la podemos identificar en algunos procesos claves del sistema que se han logrado mantener y en algunos de los casos, y en otros han sido superados; como por ejemplo el caso de Archivo y Documentación que pasó 93% al 99%, lo cual ha sido muy satisfactorio ya que este proceso siempre había tenido dificultades para alcanzar la meta mínima aprobatoria. También se evidencia que en el proceso de Formación empresarial que pasó del 96% al 95%, así como el caso de Gestión financiera y contable que pasó de 107% al 104%, lo que evidencia una disminución de un 3%. De igual forma, el resto de procesos han superado el porcentaje en comparación con el mismo período del año anterior, como es el caso de Gestión de Calidad y Promoción Comercial, lo que demuestra el avance o mejora continua de nuestro SGC.

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 segundo semestre de 2015. Se recomienda seguir trabajado en el fortalecimiento de cada uno de los procesos a través de las acciones preventivas y correctivas que hagan mejorar continuamente el sistema. De igual manera, es importante ir avanzando en el replanteamiento de algunos indicadores que ya hayan alcanzado el porcentaje máximo e ir incluyendo mediciones estadísticas sistematizadas que faciliten y garanticen resultados confiables en varios procesos del sistema.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Coordinadora de CCS	Coordinadora de CCS	Presidente Ejecutivo