

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 1 de 9	

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC AÑO 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 año 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
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 2 de 9	

Sistema de gestión de la calidad.			
-----------------------------------	--	--	--

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 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.	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	82%	100%	100%	100%	0%	100%	80%	100%	100%	59%	94%	100%	93%	100%	86%
AGOSTO	57%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	73%	64%	66%	64%	100%	87%
SEPTIEMBRE	88%	100%	100%	100%	50%	100%	60%	100%	83%	84%	50%	80%	62%	100%	83%
OCTUBRE	90%	100%	100%	100%	33%	100%	50%	100%	61%	42%	4%	91%	80%	100%	75%
NOVIEMBRE	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	79%	100%	70%	100%	95%
DICIEMBRE	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	98%	0	99%
TOTALES	86%	100%	100%	100%	80%	100%	88%	100%	92%	83%	80%	93%	88%	99%	92%

Las conclusiones analizadas por la encargada del proceso son las siguientes: Son muchos los trámites que no han alcanzado en estos meses la meta mínima aprobatoria, lo cual obedece a diferentes causas, como el aumento de trámites para su inscripción en algunos meses del año, sumado a esto la asignación del 100% de la digitación de los trámites encargados a un solo digitador, quien por el volumen de

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 3 de 9	

trámites se ha visto afanado por cumplir dentro del plazo fijado y ha sido casi imposible lograrlo.

Por otra parte, el retiro de los servicios de la auxiliar o asistente jurídico como apoyo para descongestionar el área y cumplir con los términos fijados internamente, también ha afectado de gran manera, ya que su colaboración representaba un gran avance para el logro de la meta mínima aprobatoria, por el gran conocimiento que la misma tiene en materia mercantil. También contribuyo al retraso para la resolución de los trámites, los días que se destinaron para la preparación a la auditoria de Icontec (octubre) y los (2) días que se necesitaron para el traslado de los muebles, documentos y preparación de la nueva oficina en las instalaciones de Cempresa. 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 y el digitador pueda administrar mejor el tiempo para cumplir a cabalidad con el término de respuesta a los usuarios. Sin embargo para finales de año se planteó por parte de la presidencia ejecutiva de descargar al digitador de la sede principal delegando algunas funciones a las colaboradoras de las sedes para que también digiten trámites. Para ello, se elaboró una circular interna dirigida a las seccionales donde se les dan instrucciones precisas para la revisión y posterior digitación de determinados registros.

En lo que respecta a los errores internos estuvimos al tope máximo con el indicador. Muchos errores se deben no solo a la falta de concentración al momento de ingresar determinado trámite o al realizar una digitación errada sino que muchos errores también tienen que ver con la implementación del nuevo sistema integrado de información SII y la cantidad de servicios que presentan errores en su parametrización.

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 4 de 9	

El resultado global es satisfactorio, ya que ha logrado un cumplimiento del 92% 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 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.

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	>=8%	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

Concepto	Año 2015	Año 2016	% incremento
Ingresos totales del semestre	\$980.314.012,94	\$997.369.568,48	2%

El resultado obtenido en el año 2016 muestra que solo se alcanzó un incremento del 2%; 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. Sin duda sigue siendo preocupante el hecho de que no se alcance con la meta mínima aprobaría, lo que se entraría a revisar si efectivamente esa meta es muy exigente, dada la difícil situación económica que

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 5 de 9	

persiste en nuestra jurisdicción, lo que obligaría a replantear dicha meta colocarla un poco más cercana a nuestra realidad actual. Queda a consideración del Comité de calidad para que esto se logre.

Con relación a las posibles multas que la Superintendencia de Industria y Comercio imponga a los comerciantes que no hicieran su renovación a tiempo, todavía estamos esperando que se den para que así se tome la conciencia de realizar los pagos de renovación por parte de los comerciantes en el tiempo establecido.

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 AÑO 2016	RESULTADO %
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	3,79	95%

Tema Consultado	1er Sem. 2015		2do Sem. 2015		1 Sem 2016		2 Sem 2016		Promedio	
	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%	Cal.	%
Tiempo de respuesta de ejecución de trámites	3,69	92%	3,81	95%	3,76	94%	3,78	95%	3,76	94%
Calidad de la Información	3,73	93%	3,8	95%	3,77	94%	3,78	95%	3,77	94%
Profesionalismo del empleado	3,81	95%	3,85	96%	3,86	96%	3,83	96%	3,84	96%

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 6 de 9	

Grado de satisfacción de los servicios	3,76	94%	3,82	95%	3,74	93%	3,79	95%	3,78	94%
Promedio calificación	3,75	94%	3,82	96%	3,78	95%	3,80	95%	3,79	95%

El resultado obtenido en el año 2016 es del 95% que en comparación con el año inmediatamente anterior tuvo una disminución de 1%, 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.

De igual manera, se resalta que en el año 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 95% y el tiempo de respuesta en la ejecución de los trámite con un 95%.

OBJETIVO N° 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)	3,78	95%

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 7 de 9	

2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,66	92%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,75	94%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,73	93%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,78	94%
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: Ambientación del auditorio con un 95%, seguido del conferencista demostró dominio conceptual del tema 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 92%, pero que en términos 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, 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 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



INFORME DESEMPEÑO SGC

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

Página 8 de 9

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	97%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	70%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%
TALENTO HUMANO	93%
PROMOCIÓN COMERCIAL	97%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	67%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	99%
TIC	95%
MANTENIMIENTOS	96%
GESTIÓN DOCUMENTAL	90%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	92%

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 92%, desatacándose el proceso que alcanzó un 100% es Contratación y compras. Se evidencia que el proceso de Gestión financiera alcanza solo un 70%, no superando la meta mínima aprobatoria, los ingresos no fueron suficientes para alcanzar la meta mínima aprobatoria que es del 8%. También se observa que el proceso de Registros empresariales, sufre un bajón en sus indicadores representado en un 67%, no alcanzando la meta mínima aprobatoria, es un proceso que, dado su importancia, debe seguir aumentando sus resultados de manera mensual. En definitiva, la disminución en el porcentaje de estos procesos, han afectado el resultado global de los mismos. 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 92% para el año 2016. Se recomienda seguir trabajando en el fortalecimiento de cada uno de los proceso a través de las

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 00
		FECHA	: 06/01/2009
		Página 9 de 9	

acciones correctivas y la gestión de los riesgos que puedan afectar la 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