

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 1 de 7	

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC AÑO 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 año 2017.

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 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 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 7	

➤ **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	93%
Renovaciones Mercantiles	100%
Renovaciones ESADL	100%
Libros	100%
Embargos	100%
Mutaciones	100%
Proponentes	100%
Reactivación	100%
Cancelaciones	96%
Inscripción ESADL	93%
Reforma ESADL	90%
Inscripción Sociedad	99%
Reforma Sociedad	90%
Registro Nacional de Turismo	97%
Resultado promedio anual	97%

En materia de porcentaje de cumplimiento, se evidencia que hemos logrado alcanzar la meta mínima aprobatoria que es del 90%, obteniendo un 97% de cumplimiento, evidenciando que las medidas tomadas han sido efectivas y que cada vez más vamos mejorando el tiempo de respuesta frente a los trámites realizados. Es importante cumplir con los tiempos y evitar en lo posible errores operativos que puedan afectar la satisfacción de nuestros usuarios

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 3 de 7	

➤ **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 2016	Año 2017	% incremento
Ingresos totales Anual	\$ 997.369.568,48	\$ 1.129.241.660,78	13%

El resultado obtenido en el año 2017 ha sido satisfactorio, ya que alcanzó un 13% en comparación con el mismo período del año anterior, superando la meta mínima aprobatoria que es de un 8%, lo que demuestra que las acciones tomadas frente a la disminución de los ingresos en el semestre anterior fueron efectivas. Es recomendable continuar con la campaña de matrículas y renovaciones hacia los diferentes municipios de la jurisdicción, así como mantener la contratación de los promotores de registros que contribuyen a la captación de más ingresos para la entidad y sobre todo para atender las necesidades identificadas en dicha jurisdicción.

Es recomendable mantener un control constante sobre los ingresos, principalmente en los segundos semestres donde por efecto de la curva de trabajo y factores externos estos tienden a disminuir. Las campañas dirigidas a los comerciantes deben ser constante y las brigadas de formalización y renovación a los diferentes municipios se recomienda seguir realizando, para poder generar cada vez más ingresos en la entidad y así poder alcanzar el presupuesto planificado.

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 4 de 7	

➤ **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

	Enero - Junio /17	Jul a Dic/17	ANUAL
PREGUNTA	CALIFICACION	CALIFICACION	CALIFICACION
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,80	3,80	3,80
Calidad de la Información	3,78	3,95	3,87
Profesionalismo del empleado	3,84	3,90	3,87
Grado de satisfacción de los servicios	3,77	3,84	3,81
CALIFICACION	3,80	3,87	3,84
Porcentaje	95%	97%	96%

Podemos observar que, en el año 2017, la satisfacción al cliente, en materia registral de nuestros usuarios fue de un 96% anual, lo que indica que se está haciendo un buen trabajo; manteniendo durante todo el año un promedio de satisfacción superior al 95%; especialmente en el segundo semestre que se alcanza un 97%, superando ampliamente la meta mínima aprobatoria. Se recomienda seguir trabajando en el mejoramiento de la prestación del servicio, sobre todo, en los tiempos de revisión de los trámites.

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO : CCMDGC-11
		VERSIÓN : 01
		FECHA : 02/01/2018
		Página 5 de 7

➤ **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)	3,79	95%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,66	92%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,68	92%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,7	93%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,73	93%
Promedio calificación semestral	3,71	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 se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales con un 93%; los demás ítems obtuvieron resultados por encima del 90%, lo que evidencia que las actividades realizadas han sido satisfactorias. En términos generales es un buen

	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 6 de 7	

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

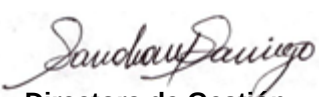
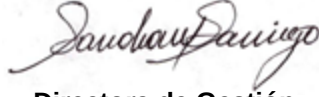
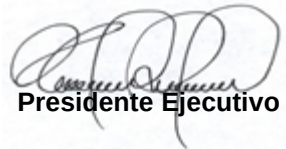
OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	90%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	95%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	97%
TALENTO HUMANO	92%
GESTION DE AFILIADOS	96%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	98%
REGISTROS EMPRESARIALES	99%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	99%
TIC	90%
MANTENIMIENTOS	99%
GESTIÓN DOCUMENTAL	94%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	96%

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

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 96%. Se destacan en este semestre el proceso de planificación estratégica que mantiene un 100% en su resultado y con relación a los demás procesos, que lograron superar el 90% de cumplimiento, se destacan los procesos de registros empresariales, Conciliación y arbitraje y mantenimientos, obteniendo un resultado de 99% respectivamente. Para el caso del proceso de gestión de calidad, se observa que solo alcanzó el 90%, esto debido al cambio en sus indicadores de gestión, ya que fue incluido la medición en la eficacia en la gestión de riesgos por procesos, lo que ha hecho que todavía no se ejerza un manejo eficiente del mismo.

Es importante seguir trabajando arduamente en el mantenimiento de estos procesos, procurando superar la meta mínima aprobatoria 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