

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

INFORME DEL DESEMPEÑO SGC AÑO 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 segundo 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	85%
Renovaciones Mercantiles	100%
Renovaciones ESADL	100%
Libros	98%
Embargos	98%
Mutaciones	99%
Proponentes	96%
Reactivación	100%
Cancelaciones	89%
Inscripción ESADL	87%
Reforma ESADL	81%
Inscripción Sociedad	93%
Reforma Sociedad	89%
Registro Nacional de Turismo	89%
Resultado promedio anual	93%

Los resultados evidencian que se logra sobrepasar la meta mínima aprobatoria que es de un 90%, obteniendo un resultado general de un 93%. Es importante mencionar que gracias al control realizado a través del software documental Docxflow se ha mejorado la eficacia en la elaboración de los trámites registrales, midiendo los tiempos de entrega de los mismos. Se continúa haciendo énfasis en el mejoramiento en las revisiones internas de los trámites y que los filtros establecidos, no permitan que éstos lleguen a su proceso final con errores difíciles de subsanar.

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

En este sentido, tenemos el caso de las matrículas que alcanza un 85% y el caso de las reformas de ESALS que solo alcanza un 81%. Con relación a este tema, se 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 Anuales	\$ 1.121.519.272	\$ 1.316.822.400	117%

Se observa el incremento en los ingresos a corte 31 de diciembre de un 17% en comparación con el 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 y a los controles internos que realiza el auditor financiero a las actividades o funciones realizadas por el personal del área financiera y contable.

El comité de calidad sugiere 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 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 8	

➤ **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 %	>=90%	AUXILIAR DE REGISTRO EN SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	FÓRMULA	Expresado en %
Control Quejas	# De quejas por mes/# total de trámites	75%
% 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		90%

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% y el nivel de satisfacción de las oficinas seccionales con un 98%. 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.

También es importantes resaltar que el nivel de satisfacción es medido a través de las quejas que hemos recibido, constatando que se le haga el respectivo tratamiento y que el usuario haya quedado satisfecho.

➤ **OBJETIVO N° 4**

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

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)	3,81	95%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,70	92%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,72	93%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,74	94%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,80	95%
Promedio calificación semestral	3,75	94%

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 94% de un total de 33 formaciones emitidas durante todo el año 2018 a lo largo de toda la jurisdicción, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 14% más. Se destacan los ítems de: Ambientación del auditorio con un 95% y utilización de forma adecuada de las ayudas audiovisuales con un 95%, seguido de la presentación cumplió con las expectativas esperadas con un 94%. 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, así como se hace imperante que las formaciones, en especial las que tienen que ver con el orden

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

institucional, se realicen en toda la jurisdicción y se logre una mejor eficacia en las actividades de formación empresarial.

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	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	83%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	94%
TALENTO HUMANO	93%
GESTION DE AFILIADOS	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	90%
REGISTROS EMPRESARIALES	86%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%
TIC	98%
MANTENIMIENTOS	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	91%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	93%

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

El resultado promedio obtenido de todos los procesos fue del 93%, lo cual supera la meta mínima aprobatoria en un 3% más. Se resalta en el segundo semestre de 2018 el comportamiento del proceso de planificación estratégica que logra un porcentaje del 100% en el cumplimiento de sus actividades. Con relación a los demás procesos, que lograron superar el 95% de cumplimiento, se destacan los procesos de Conciliación y arbitraje con un 98%, Tic con un 98%, Formación empresarial con un 97% y mantenimientos con un 95%; los demás procesos mantuvieron su promedio por encima del 90% a excepción de los procesos de Gestión financiera y contable con un 83% de cumplimiento pero que supera el 80% que es el rango permitido, esto se debió al comportamiento de los ingresos por trimestre y a la falta de control de los gastos de manera trimestral conforme a su planificación. Para el caso del indicador de Registros empresariales que solo alcanza el 86% se debió al aumento de los productos no conformes y/o errores internos (anulaciones y reversiones) que sobrepasaron los límites permitidos y el aumento en las devoluciones que significaron una disminución en la eficacia del indicador. Es importante tomar las medidas correctivas y establecer los controles frente a este riesgo.

En términos generales 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.

3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO A DIC 2017	% CUMPLIMIENTO A DIC 2018
GESTION DE CALIDAD	90%	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	95%	83%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	97%	94%
TALENTO HUMANO	92%	93%
GESTION DE AFILIADOS	96%	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	98%	90%

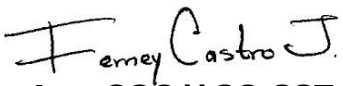
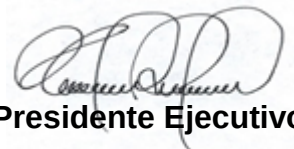
	INFORME DESEMPEÑO SGC	CÓDIGO	: CCMDGC-11
		VERSIÓN	: 01
		FECHA	: 02/01/2018
		Página 8 de 8	

REGISTROS EMPRESARIALES	99%	86%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	99%	98%
TIC	90%	98%
MANTENIMIENTOS	99%	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	94%	91%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	96%	93%

Como lo evidencia el gráfico anterior, el comportamiento que se obtuvo en el año 2018 en comparación con el mismo período de 2017, fue de un 93% y un 96% respectivamente, lo que indica que disminuyó en un 3%. En este caso se nota una disminución significativa en el proceso de Registros Empresariales pasando del 99% a un 86% en los resultados comparativos, es claro la falta de supervisión y organización interna por parte del encargado del proceso. Otro de los procesos que disminuyó en sus resultados es el de Gestión financiera y contable, pasando de 95% a 83%, debido al incumplimiento de dos de los indicadores que lo conforman.

También, evidenciamos que la mayoría de los procesos sufrieron una baja en sus resultados en comparación con el mismo período que el año anterior, con excepción del proceso de planificación estratégica con logró mantenerse en un 100%.

Se recomienda estar muy atentos al comportamiento de los ingresos, para el caso de gestión financiera y hacer mayor control a los tiempos de ejecución de los trámites, para el caso de registros empresariales. También, es importante seguir capacitando a los colaboradores y promover el liderazgo en los responsables de procesos.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
 Directora de Gestión Administrativa	 Aux. SGC Y SG-SST	 Presidente Ejecutivo