INFORME DEL DESEMPEÑO SGC PRIMER SEMESTRE 2014

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 de 2014.

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 regístrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Tiempo de duración realización de los servicios regístrales <= 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%	PROMOTOR DEL DESARROLLO COMERCIAL
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 Nº 1

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESPONSABLE
Realizar por lo menos el 90% de servicios regístrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio	Tiempo de duración realización de los servicios regístrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	90%	DIRECTORA JURÍDICA Y DE REGISTRO

MES	**MATRICULAS**	**RENOVACIONES**	**LIBROS**	**RENOVACION ESADL**	**EMBARGOS**	**MUTACIONES**	**PROPONENTES**	**PRENDA**	**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%
FEBRERO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MARZO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ABRIL	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		96%	100%	94%	100%	97%	100%	99%
MAYO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%
JUNIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
JULIO															
AGOSTO															
SEPTIEMBRE															
OCTUBRE															
NOVIEMBRE															
DICIEMBRE															
TOTALES	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**99%**	**100%**	**99%**	**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.

OBJETIVO Nº 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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INDICADOR	FÓRMULA	CALCULO AÑO 2013	RESULTADO A DICIEMBRE
Incremento en ingresos	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	VER TABLA	18.26%

Concepto	1er Sem. 2013	1er Sem. 2014	% incremento
Ingresos totales del año	**488.218.930**	**577.359.171,29**	**18,26%**

Se evidencia que el resultado supera ampliamente la meta proyectada en este indicador que es del 8%, logrando un 18.26% en el primer semestre en comparación con el año anterior, lo que significa que se logra cumplir con el objetivo de calidad establecido en la entidad. Se recomienda mantener este porcentaje, y en lo posible buscar incrementarlo cada vez más, aquí las brigadas de formalización cumpliría un papel importante y para el próximo semestre se recomienda apoyar más este tipo de actividades. Para terminar es importante tener en cuenta que el logro de los ingresos es la base fundamental de la entidad, ya que a través de él lograremos mantener con mayor eficiencia nuestro sistema de gestión de calidad.

OBJETIVO Nº 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 2013	RESULTADO %
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	**3,66**	**92%**

	1er Sem. 2013		1er Sem. 2014	
Tema Consultado	**Cal.**	**%**	**Cal.**	**%**
Calidad Atención de Funcionarios	3,58	90%	3,78	95%
Oportunidad del Servicio	3,47	87%	3,61	90%
Calidad de Información	3,50	88%	3,74	94%
Apoyo de la Cámara a la empresa	3,34	84%	3,61	90%
Gestión de Cámara a la Región	3,33	83%	3,57	89%
Promedio calificación	**3,44**	**86%**	**3,66**	**92%**

El resultado obtenido en el primer semestre de 2014 es del 92% que en comparación con el año inmediatamente anterior tuvo una aumento del 6%, 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 la calidad en la atención de los funcionarios y la calidad en la información fueron superiores con un 95% y 94% respectivamente.

Se propone una nueva encuesta en la cual se mide la satisfacción de los usuarios específicamente para área de registro, ésta fue aplicada en los últimos 15 días del mes de junio del presente año, obteniendo estos resultados:

	16 al 30 de Junio/14	RESULTADO
PREGUNTA	**CALIFICACION**	**En %**
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,57	89%
Calidad de la Información	3,66	92%
Profesionalismo del empleado	3,68	92%
Grado de satisfacción de los servicios	3,58	90%
CALIFICACION	**3,62**	91%
Resultado Promedio en %		**91%**

Con la propuesta de esta nueva encuesta se busca conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios del área de registro, de una manera específica. Estos resultados evidencian que se obtuvo mayor porcentaje en Profesionalismo del empleado y calidad de la información con un 92% en ambos ítem. El que obtuvo menor resultado es el de tiempo de respuesta en la ejecución de los trámites con un porcentaje del 89%.

OBJETIVO Nº 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%	PROMOTOR DEL DESARROLLO COMERCIAL

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)	3,60	90%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,67	92%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,47	87%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,66	92%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,58	89%
Promedio calificación semestral	**3,60**	**90%**

Este objetivo busca identificar el nivel de satisfacción de los asistentes a las actividades de formación empresarial, evidenciándose un porcentaje del 90%, superando la meta proyectada que es del 80%, lo que podemos deducir que ha sido satisfactorio este proceso. Se pretende buscar que a los usuarios se les ofrezcan otro tipo de formación tales como: Diplomados, seminarios; que despierten el interés de los usuarios, es decir, con temas de actualidad y no simplemente quedarse en los cursos gratuitos ofrecidos por el Sena, con los cuales se puedan obtener ingresos más representativos para la entidad.

La medición se hace en una escala de 1 a 4 donde 1 es 25% y 4 es 100% de satisfacción.

OBJETIVO Nº 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 JUNIO 2013	% CUMPLIMIENTO A JUNIO 2014
GESTION DE CALIDAD	98%	99%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	89%	96%
DESARROLLO REGIONAL	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	106%	108%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%
TALENTO HUMANO	93%	93%
PROMOCIÓN COMERCIAL	100%	100%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%	95%
ATENCIÓN AL CLIENTE	93%	96%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	96%	98%
TIC	100%	100%
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	65%	78%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	**95%**	**97%**

Si hacemos el análisis de los dos períodos, es decir, a Junio de 2013 y a Junio de 2014, el comportamiento que han sufrido los procesos de gestión con relación a la eficacia de los procesos se evidencia que el primer semestre de 2014 se obtuvo un resultados de 97%, dos puntos más que en el primer semestre de 2013.

Se destacan los procesos que alcanzaron el 100%, tales como: Desarrollo Regional, contratación y compras, promoción comercial, Registros empresariales y conciliación y arbitraje. Se resalta de igual manera, el proceso de Gestión financiera y contable el cual obtuvo un 108%. Los demás procesos superaron ampliamente la meta mínima aprobatoria a excepción del proceso de Archivo y Documentación que solo alcanzó el 78%, la cual no superó la meta mínima aprobatoria, con lo cual ya se realizó la acción correctiva respectiva.

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 del 97% para este primer semestre de 2014.

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