INFORME DEL DESEMPEÑO SGC SEGUNDO 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 segundo 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	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%
NOVIEMBRE	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%
TOTALES	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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	8.72%

Concepto	Ene- Dic 2013	Ene-Dic 2014	% incremento
Ingresos totales del año	**771.999.769**	**839.316.624**	**8.72%**

Se evidencia que el resultado supera la meta proyectada en este indicador que es del 8%, logrando un 8.72% en comparación con el año anterior, lo que significa que se logra cumplir con el objetivo de calidad establecido en la entidad. Se recomienda seguir trabajando en el diseño de estrategias que ayuden a incrementar este porcentaje, y en lo posible fortalecer y apoyar la realización de las brigadas de formalización que cumplen un papel importante. 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 2014**	**RESULTADO %**
% De satisfacción del cliente	Resultados de encuesta al cliente en %	**3,70**	**93%**

PREGUNTA	**CALCULO AÑO 2013**	**%**
Calidad atención de funcionarios	3,68	92%
Oportunidad del servicio	3,58	89%
Calidad de información	3,64	91%
Apoyo de la cámara a la empresa	3,52	88%
Gestión de cc a la región	3,45	86%
Calificación	**3,57**	**89%**

	2do Sem. 2014	
Tema Consultado	**Cal.**	**%**
Tiempo de respuesta en ejecución de trámites	3,71	92%
Calidad de la Información	3,66	91%
Profesionalismo del empleado	3,76	94%
Grado de satisfacción de los servicios	3,67	91%
Promedio calificación	**3,70**	**93%**

El resultado obtenido en el segundo semestre de 2014 es del 93%, el cual es producto de la aplicación de la nueva encuesta de satisfacción al cliente diseñada con el objeto de obtener respuestas específicas del servicio prestado en el área de registro. En comparación con el año inmediatamente anterior tuvo un aumento del 4%, 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 94% y el tiempo de respuesta en la ejecución de los trámites logró un 92%.

En el segundo período se implementó una nueva encuesta que mide la satisfacción de los usuarios del servicio prestado en el auditorio y sala de juntas el cual arrojó el siguiente resultado:

INDICADOR	FÓRMULA	2do Sem. 2014	RESULTADO %
Resultados de encuesta al cliente en % en el servicio de auditorio y sala de juntas	% promedio de satisfacción evaluado en cada servicio prestado	VER TABLA	**91%**

	De Jun a Dic/14	%
PREGUNTA	**CALIFICACION**	**CALIFICACION**
Condiciones instalaciones locativas	3,70	93%
Aseo y limpieza	3,61	90%
Funcionamiento y asesoría audiovisual	3,57	89%
Atención del funcionario	3,87	97%
Puntualidad	3,52	88%
Grado de satisfacción	3,48	87%
CALIFICACION	**3,63**	**91%**

Se evidencia que en estos resultados la atención del funcionario se destaca con un 97%, mientras que el promedio más bajo es el del grado de satisfacción con un 87%. Pero en términos generales se logra un porcentaje total del 91%, su superando la meta mínima aprobatoria que es del 80%. Se recomienda seguir trabajado en el mejoramiento de este servicio para así obtener resultados superiores.

OBJETIVO Nº 4

OBJETIVO	FORMA MEDICION	META PROYECTADA	RESULTADO AÑO 2014
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%	**92%**

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)	3,71	93%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,69	92%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,63	91%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,67	92%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,71	93%
Promedio calificación semestral	**3,68**	**92%**

Este objetivo busca identificar el nivel de satisfacción de los asistentes a las actividades de formación empresarial, evidenciándose un porcentaje del 92%, 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 que sean de gran interés para los usuarios de este servicio y además se pueda obtener ingresos adicionales 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 DIC 2013	% CUMPLIMIENTO A DIC 2014
GESTION DE CALIDAD	99%	95%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%
DESARROLLO REGIONAL	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	114%	107%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%
TALENTO HUMANO	93%	93%
PROMOCIÓN COMERCIAL	100%	95%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	95%	96%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	100%	95%
TIC	96%	100%
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	83%	93%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	**98%**	**98%**

Si hacemos el análisis de los dos períodos, es decir, a diciembre de 2013 y a diciembre de 2014, el comportamiento que han sufrido los procesos de gestión con relación a la eficacia de los procesos se evidencia que en el 2014 se obtuvo el mismo resultado en ambos períodos. Las variaciones estuvieron marcadas en los siguientes procesos: Gestión de calidad, pasando del 99% al 95%, debido al no

cierre de algunas acciones preventivas que fueron proyectadas hacia el 2015. También encontramos el proceso de Gestión financiera y contable y que pasó del 114 al 107, debido al comportamiento de los ingresos en comparación con el año anterior. Para el caso del proceso de Promoción Comercial pasó del 100% al 95%, debido a que se incluyó el nuevo indicador que mide el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de auditorio lo que hace que éste sea relativo y afecte directamente los resultados del indicador. Con relación al resto de procesos, se evidencia que la mayoría se mantuvo en su porcentaje e incluso algunos fueron superados como es el caso del proceso de Archivo y Documentación que pasó del 83% al 93% y el Tic que pasó del 96% al 100%; se sugiere seguir trabajando arduamente para superar o mantener estos porcentajes.

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 2014.

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