

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

## INFORME DEL DESEMPEÑO SGC AÑO 2019

### 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 2019.

### 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 JURÍDICO Y DE REGISTRO
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
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

	<b>INFORME DESEMPEÑO SGC</b>	<b>CÓDIGO</b> : CCMDGC-11
		<b>VERSIÓN</b> : 01
		<b>FECHA</b> : 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 año 2019
Matrículas	85%
Renovaciones Mercantiles	100%
Renovaciones ESADL	100%
Libros	98%
Embargos	94%
Mutaciones	91%
Proponentes	98%
Reactivación	100%
Cancelaciones	93%
Inscripción ESADL	92%
Reforma ESADL	91%
Inscripción Sociedad	93%
Reforma Sociedad	88%
Registro Nacional de Turismo	87%
<b>Resultado promedio Semestral</b>	<b>94%</b>

Los resultados evidencian que se logra sobrepasar la meta mínima aprobatoria que es de un 90%, obteniendo un resultado general de un 94%. 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.

	<b>INFORME DESEMPEÑO SGC</b>	<b>CÓDIGO</b> : CCMDGC-11
		<b>VERSIÓN</b> : 01
		<b>FECHA</b> : 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 91%. De igual manera, se destacan los registros que lograron alcanzar un 100% en su ejecución tales como Renovaciones mercantiles, Renovación de ESADL y Reactivaciones. 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	>=8%	DIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

Concepto	Año 2018	Año 2019	% incremento
<b>Ingresos Anuales</b>	<b>\$1.228.936.918</b>	<b>\$1.340.221.671</b>	<b>109%</b>

El incremento en el 2019 fue de un 9% en comparación con año anterior, superando la meta mínima aprobatoria que es del 8%; estableciendo que las medidas tomadas para incrementar los ingresos surtieron su efecto. Por otro lado, se debe hacer un mayor esfuerzo en mantener una ventaja con tendencia al incremento aún mayor. Con relación a los riesgos asociados a la labor registral, reiteramos la importancia de 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 realizándolas,

	<b>INFORME DESEMPEÑO SGC</b>	<b>CÓDIGO</b> : CCMDGC-11
		<b>VERSIÓN</b> : 01
		<b>FECHA</b> : 02/01/2018
		Página 4 de 8

para poder generar cada vez más ingresos en la entidad y así poder alcanzar el presupuesto planificado.

➤ **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 JURÍDICO Y DE REGISTROS

INDICADOR	FÓRMULA	Expresado en %
<b>Control Quejas</b>	# De quejas por mes/# total de trámites	100%
<b>% De satisfacción del cliente Oficinas Seccionales</b>	Resultados de encuesta al cliente en %	96%
<b>% De satisfacción del cliente Oficina principal</b>	Resultados de encuesta al cliente en %	96%
<b>RESUMEN CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>		<b>97%</b>

Con esta gráfica, 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 96% y el nivel de satisfacción de las oficinas seccionales con un 96% para así obtener un resultado final de un 97%. Se recomienda seguir aplicando en las Oficinas Seccionales la encuesta de satisfacción al total de los trámites realizados, toda vez que el flujo de trámite es menor que en la principal. De igual manera, es pertinente 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.

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

➤ **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%	GESTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Tema Consultado	Calificación	% cumplimiento
1. Ambientación del Auditorio (Comodidad, Iluminación, Sonido)	3,78	94%
2. La temática del evento tuvo la duración adecuada	3,64	91%
3. El conferencista demostró dominio conceptual del tema	3,71	93%
4. La presentación cumplió con las expectativas esperadas	3,65	91%
5. Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales	3,78	95%
Promedio calificación semestral	<b>3,71</b>	<b>93%</b>

Como podemos ver el porcentaje de satisfacción en formación empresarial es del 93% de un total de 39 formaciones emitidas durante el año 2019 a lo largo de toda la jurisdicción, superando la meta mínima aprobatoria en este objetivo, en un 3% más. Se destacan los ítems de: Se utilizaron de forma adecuada las ayudas audiovisuales con un 95%, seguido de Ambientación del auditorio con un 94%. En términos generales se mantiene 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

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

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 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 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%	DIRECTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	93%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	93%
TALENTO HUMANO	92%
GESTION DE AFILIADOS	97%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	69%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%
TIC	93%
MANTENIMIENTOS	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	93%
<b>PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS</b>	<b>93%</b>

	<b>INFORME DESEMPEÑO SGC</b>	<b>CÓDIGO</b> : CCMDGC-11
		<b>VERSIÓN</b> : 01
		<b>FECHA</b> : 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 2019 el comportamiento del proceso de Planificación Estratégica con un 100% de cumplimientos, los demás procesos están por encima del 90% a excepción del proceso de Registros empresariales el cual alcanza un porcentaje global del 69%, las medidas tomadas en el primer semestre, no fueron efectivas por que nuevamente no se pudo controlar el no cumplimiento del indicador de oportunidad en la entrega de trámites RUES, lo que se hace necesario evaluar nuevamente el factor que está ocasionando el incumplimiento del mismo. Nuevamente se recomienda 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.

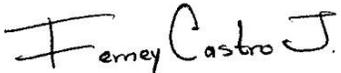
### 3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO AÑO 2018	% CUMPLIMIENTO AÑO 2019
GESTION DE CALIDAD	93%	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	83%	93%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	94%	93%
TALENTO HUMANO	93%	92%
GESTIÓN DE AFILIADOS	93%	97%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	97%	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	90%	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	86%	69%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%	98%
TIC	98%	93%
MANTENIMIENTOS	95%	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	91%	93%
<b>PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>

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

El comportamiento del desempeño de los procesos del SGC, según nos muestra el gráfico, evidencia que el resultado general comparativo de los años 2018 y 2019, obtuvieron el mismo porcentaje, es decir, del 93% respectivamente. Específicamente y por proceso podemos mencionar los procesos que tuvieron mejoría en sus resultados tal es el caso del proceso de Gestión Financiera y Contable el cual pasó del 83% a un 93% en el 2019, el proceso de Atención al cliente que pasa de un 90% a un 97%, Gestión del Afiliados de un 93% a un 97%. Para el caso de los procesos que no lograron alcanzar el porcentaje mínimo y que además en comparación con el 2018 disminuyó en sus resultados es el proceso de Registros empresarial el cual tiene una caída del 69%, no alcanzado el resultado mínimo aprobatorio, en este sentido se va a solicitar el respetivo análisis de causa al responsable del proceso y las medidas que se están tomando para superar este resultado.

Es importante 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:
 <b>Directora de Gestión Administrativa</b>	 <b>Profesional SST y Calidad</b>	 <b>Presidente Ejecutivo</b>