



[*Mejor comercio, mejor turismo,
más desarrollo.*]



.Resultados Indicadores Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2018

Dando cumplimiento a las exigencias legales y a las metas y objetivos de calidad internos, se presentan los siguientes resultados por departamentos:

- **REGISTROS PÚBLICOS**

Indicador 1

Nombre: Periodicidad satisfacción de los usuarios

Medición: Trimestral

Meta: 96%

Resultados

2018	CLIENTES SATISFECHOS	PERSONAS ENCUESTADAS
MARZO	3659	3680
JUNIO	2564	2584
SEPTIEMBRE	1938	1993
DICIEMBRE	1563	1572

El promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en Registros Públicos para la vigencia 2018 fue del 98,50%. Este indicador corresponde a los usuarios atendidos en las ventanillas de registros que calificaron el servicio en las categorías excelente y bueno; esto demuestra que la satisfacción de los usuarios se encuentra por encima de la meta planteada por la entidad, gracias a los múltiples esfuerzos que se llevan a cabo dentro de la entidad para capacitar a sus colaboradores permanentemente, implementar tecnologías para la atención ágil y segura de los usuarios, así como la mejora de los procesos internos con base a estándares de calidad.

Indicador 2

Nombre: Documentos digitados correctamente

Periodicidad: Trimestral

Medición: Trimestral

Meta: 100%

Resultados

2018	REGISTROS DIGITADOS CORRECTAMENTE	REGISTROS POR DIGITAR
MARZO	1891	1895
JUNIO	248	254
SEPTIEMBRE	359	359
DICIEMBRE	257	257

El resultado de la medición de este indicador para el año 2018 fue del 99, %, debido a que a lo largo de la vigencia se presentaron errores de digitación que fueron corregidos de forma inmediata. Se hace plan de mejoramiento para minimizar la probabilidad de generar información que no corresponda a la realidad.

Indicador 3

Nombre: Oportunidad en la entrega de los documentos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100%

Resultados

2018	DOCUMENTOS ENTREGADOS EN 5 DIAS HABILES	DOCUMENTOS RADICADOS
MARZO	89	89
JUNIO	137	137
SEPTIEMBRE	124	124
DICIEMBRE	79	82

El cumplimiento del indicador para la vigencia 2018 fue de 99 %, teniendo en cuenta que la entidad ha decidido tener un tiempo de cinco (5) días hábiles para la entrega de documentos radicados, se exige de forma permanente al departamento para que realice sus procesos de manera eficiente. El incumplimiento del indicador se presentó durante el último trimestre debido a fallas en el sistema, a lo cual le dieron solución después de vencidos los términos.

Indicador 4

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

2018	No de visitas programadas	No de visitas realizadas
DICIEMBRE	641	641

Se supera la meta determinada para el año 2018 con un 100%; esto se presentó debido a que se efectuaron visitas a las personas que dejaron de renovar los años 2017 y 2018; además de incluir aquellas personas no tenían inscripción y que se identificaron durante los recorridos.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 50% frente al periodo anterior

Resultados

2018	2017	2018
MARZO	0	4
JUNIO	0	6
SEPTIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	0	0

Se presentaron errores de digitación, los cuales fueron corregidos de forma inmediata.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2016	0	0	100%

Para el año 2018 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.

- **ADMINISTRATIVOS**

Indicador 1

Nombre: seguimiento a proveedores

Periodicidad: Mensual

Meta: Satisfacción del 95% con los proveedores

Resultados

2018	Proveedores evaluados positivamente	Proveedores	Indicador
ENERO	19	19	100%
FEBRERO	27	27	100%
MARZO	32	32	100%
ABRIL	41	41	100%
MAYO	41	41	100%
JUNIO	38	38	100%
JULIO	24	24	100%
AGOSTO	51	51	100%
SEPTIEMBRE	61	61	100%
OCTUBRE	65	65	100%
NOVIEMBRE	66	66	100%
DICIEMBRE	53	53	100%

La evaluación realizada a los proveedores de manera mensual arrojó un alto porcentaje de satisfacción, debido a que los proveedores contratados llevan varios años prestando sus servicios a la entidad y cumplen de manera adecuada con los requerimientos la entidad. Así mismo, la evaluación de los nuevos proveedores, fue muy positiva debido a la adecuada escogencia de los mismos.

Indicador 2

Nombre: Satisfacción del cliente interno

Periodicidad: Anual

Meta: 85% de satisfacción del cliente interno

Funcionario	Calificación
1	80,0%
2	87,8%
3	88,8%
4	80,3%
5	92,5%
6	90,0%
7	85,8%
8	88,3%
9	93,0%
10	79,8%
11	87,3%
12	93,5%
13	99,0%

Resultados

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal en el año 2018 es del 88%, superando la meta propuesta, se sigue trabajando en el manejo de la satisfacción del personal para superar aún más la meta propuesta.

Indicador 3

Nombre: Cumplimiento del plan de capacitación interna

Periodicidad: Semestral

Meta: 100% de cumplimiento del plan de capacitación

2018	Capacitaciones Ejecutadas	Capacitaciones Programadas
JUNIO	18	18
DICIEMBRE	12	12

Se presentó un cumplimiento del 100% de las capacitaciones internas programadas a lo largo del 2018.

Indicador 4

Procedencia: Indicador del proceso administrativo

Nombre: Cumplimiento de las competencias laborales

Periodicidad: Anual

Meta: 90% de cumplimiento del personal con las competencias requeridas para los cargos

Funcionario	Calificación
1	3.90
2	3.60
3	3.90
4	3.88
5	3.90
6	3.89
7	3.90
8	3.60
9	3.45
10	3.45
11	3.89
12	3.89
13	3.89

Resultados

La evaluación correspondiente al año 2018, arroja un cumplimiento satisfactorio en cuanto a los perfiles y las competencias del personal de la entidad para el desarrollo de sus funciones. Para los ítems más bajos se hace un plan de mejoramiento el cual se supervisa por el director del departamento involucrado.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 50% frente al periodo anterior

Resultados

Periodo	2016	2018
Marzo	0	0
Junio	0	0
Septiembre	0	1
Diciembre	0	0

En el tercer trimestre se presenta un error al enviar a la SIC dos actas con la misma numeración, situación que se corrige al momento.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas
2018	1	1

En el año 2017 la contraloría general de la República nos hizo un requerimiento por presentar de forma extemporánea el plan de mejoramiento de la visita en el año 2016. Este fue resuelto en el año 2018 cancelando en el mes de diciembre la suma de \$120,000.



[*Mejor comercio, mejor turismo,
más desarrollo.*]



CÁMARA DE COMERCIO
SANTA ROSA DE CABAL