

## Resultados Indicadores Sistema de Gestión vigencia 2019

Dando cumplimientos 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

2019	CLIENTES SATISFECHOS	PERSONAS ENCUESTADAS
MARZO	0	0
JUNIO	1261	1273
SEPTIEMBRE	1391	1406
DICIEMBRE	1668	1683

El promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en Registros Públicos para la vigencia 2019 fue del 99%. Este indicador corresponde a los usuarios atendidos en las ventanillas de registros públicos, que calificaron el servicio en las categorías excelente y bueno; una vez más se 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, implementando 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

2019	REGISTROS DIGITADOS CORRECTAMENTE	REGISTROS POR DIGITAR
MARZO	2330	2330
JUNIO	617	617
SEPTIEMBRE	476	476
DICIEMBRE	376	376

El resultado de la medición de este indicador para el año 2019 fue del 100 %, Ya que se aplicó plan de mejoramiento para minimizar la probabilidad de generar información que no corresponda a la realidad.



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



### **Indicador 3**

Nombre: Oportunidad en la entrega de los documentos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100%

Resultados

<b>2019</b>	<b>DOCUMENTOS ENTREGADOS EN 5 DIAS HABILES</b>	<b>DOCUMENTOS RADICADOS</b>
MARZO	98	98
JUNIO	112	115
SEPTIEMBRE	91	91
DICIEMBRE	81	81

El cumplimiento del indicador para la vigencia 2019 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 en el segundo trimestre debido al alto número de documentos ingresados y el poco tiempo establecido por calidad, sin embargo se cumple lo establecido en la ley y no se excede de 15 días.

### **Indicador 4**

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

<b>2019</b>	<b>No de visitas programadas</b>	<b>No de visitas realizadas</b>
DICIEMBRE	600	721

Se supera la meta en el año 2019 con un 120 %; Se sigue trabajando para lograr que los comerciantes renueven su matrícula mercantil en el plazo establecido.

### **Indicador 5**

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución  $\geq$  50% frente al periodo anterior

Resultados

2019	2018	2019
MARZO	4	0
JUNIO	6	0
SEPTIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	0	0

No se presentaron errores en el año 2019. Los errores del año 2018 se corrigieron de manera inmediata.

#### **Indicador 6**

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2019	0	0	100%

Para el año 2019 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

2019	Proveedores evaluados positivamente	Proveedores	Indicador
ENERO	44	44	100%
FEBRERO	28	28	100%
MARZO	33	33	100%
ABRIL	28	28	100%
MAYO	40	40	100%
JUNIO	42	42	100%
JULIO	70	70	100%
AGOSTO	35	35	100%
SEPTIEMBRE	51	51	100%
OCTUBRE	65	65	100%
NOVIEMBRE	55	55	100%
DICIEMBRE	49	49	100%

La evaluación que se realiza a los proveedores mes a mes arroja resultados satisfactorios para la entidad, ya que estos llevan prestando sus servicios a la entidad desde hace muchos años, lo que hace que cumplan de manera adecuada nuestros requerimientos.

### Indicador 2

Nombre: Satisfacción del cliente interno

Periodicidad: Anual

Meta: 85% de satisfacción del cliente interno

Funcionario	Calificación
1	3.73
2	3.70
3	4.00
4	3.76
5	3.30
6	3.39
7	3.64
8	3.67
9	3.64
10	3.58
11	3.76
12	3.64
13	3.45
14	3.76
15	3.75
16	3.70

### Resultados

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal en el año 2019 es del 91.4%, 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

2019	Capacitaciones Ejecutadas	Capacitaciones Programadas
JUNIO	12	12
DICIEMBRE	15	15

Para el año 2019 se cumplió con el 100% de las capacitaciones programadas, durante el año se van adicionando capacitaciones para los funcionarios no solo internas sino externas, lo que hace que

nuestro recurso humano sea competente y tenga un crecimiento personal y profesional.

#### 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	3.92
2	3.92
3	3.92
4	3.90
5	3.90
6	3.90
7	3.90
8	3.90
9	3.95
10	3.95
11	3.95
12	3.92
13	3.60
14	3.80
15	4.00
16	3.95

#### Resultados

Se evalúan las competencias de todos los funcionarios de la entidad, obteniendo un 97,47% , Las evaluaciones están de acuerdo al formato de la entidad en un nivel alcanzado, de acuerdo a los indicadores de la Superintendencia de Industria y comercio nos encontramos en un nivel destacado cuya meta está entre el 90 y 100% y la meta propuesta en nuestra entidad es del 93%, los que significa que contamos con un recurso humano competente y calificado para el desarrollo de sus actividades.

#### Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución  $\geq$  50% frente al periodo anterior

#### Resultados

Periodo	2018	2019
Marzo	0	0
Junio	0	1
Septiembre	0	1

Diciembre	0	0
-----------	---	---

En el mes de abril se emite un mensaje de texto a los comerciantes invitando a una capacitación, donde falta el nombre completo del auditorio y está en forma incorrecta una palabra, corrigiendo de inmediato el mensaje y enviándolo de nuevo a nuestros comerciantes. Se toma como plan de mejoramiento revisar la mensajería personas distintas a las del departamento de comunicaciones.

### Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas
2019	0	0

.No se presentan sanciones por parte de los entes de control a la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal

## Proceso de Gestión y Desarrollo

### Indicador 1

Nombre: Beneficiario de Programas y Proyectos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100% de cumplimiento

2019	Beneficiarios Reales	Beneficiarios Programados
Marzo	105	60
Junio	436	295
Septiembre	681	455
Diciembre	66	45

Resultados:

Se supera esta meta en cada trimestre, debido a que se están dictando charlas de interés para los comerciantes, tanto de crecimiento personal como profesional.

### Indicador 2

Nombre: Satisfacción de los usuarios

Periodicidad: Trimestral

Meta: 96%

2019	Encuestados que respondieron "si" el numeral 2c	Encuestados
Marzo	87	87
Junio	262	262
Septiembre	251	251
Diciembre	66	66

#### Resultados

Durante la vigencia del 2019, el comportamiento de este indicador es del 148%, ya que se supera en cada trimestre la asistencia de las personas a las capacitaciones brindadas por la entidad, y estas responden positivamente al numeral 2c de dicha encuesta que es “ La capacitación cumplió con sus expectativas?, lo que significa que estamos brindando a nuestros usuarios temas de calidad e interés.

#### Indicador 3

Nombre: Cumplimiento con el objetivo de las actividades de capacitación

Periodicidad: Trimestral

Meta: 90%

Periodo 2019	Actividades Programadas con Objetivos Cumplidos	Actividades programadas
Marzo	3	3
Junio	10	10
Septiembre	11	11
Diciembre	2	2

#### Resultados:

Los resultados obtenidos en este indicador fueron del 100%, lo que ratifica que las actividades que se están llevando a cabo cumplen con las expectativas del usuario, generando un aporte importante para el desarrollo de sus empresas.

#### Indicador 4

Nombre: Proyectos aprobados

Periodicidad: Anual

Meta: 8 proyectos aprobados

Periodo 2019	Proyectos aprobados	Proyectos presupuestados
Diciembre	10	7

Se supera la meta propuesta en un 143%. Teniendo en cuenta la ley de garantías presente durante este año, se superó la meta de proyectos aprobados, dando un resultado positivo en la gestión y ejecución del mismo.

### Indicador 5

Nombre: Satisfacción del cliente

Periodicidad: Trimestral

Meta: 90%

2019	Asesorías Realizadas Satisfactorias	Asesorías realizadas
Marzo	20	20
Junio	18	18
Septiembre	35	35
Diciembre	18	18

Resultados:

La satisfacción de los usuarios fue del 100% , se presentaron asesorías en formalización, formulación de proyectos , desarrollo empresarial y emprendimiento.

### Indicador 6

Nombre: Investigaciones Realizadas

Periodicidad: Anual

Meta: 3 investigaciones

2019	Investigaciones propuestas	Investigaciones realizadas
Diciembre	3	2

La meta propuesta fueron tres investigaciones, no se cumple con esta meta debido a que el censo empresarial no se realizó con la Alcaldía Municipal, ya que este fue entregado a otro proveedor para ejecutarlo. Para el año 2020 se programa nuevamente esta investigación, esperando tener el aval de la Gobernación del Departamento o de la Alcaldía Municipal.

Proyectó: Alba Nora Londoño Montoya