

Resultados Indicadores Sistema de Gestión vigencia 2020

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: Satisfacción de los usuarios

Medición: Trimestral

Meta: 96% Resultados

2020	CLIENTES SATISFECHOS	PERSONAS ENCUESTADAS
MARZO	2703	2705
JUNIO	833	834
SEPTIEMBRE	2498	2509
DICIEMBRE	1610	1615

El promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en Registros Públicos para la vigencia 2020 fue del 98%. 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, 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. El 2% restante de la calificación no se puede identificar por qué la persona no quedó satisfecha con la atención o simplemente los usuarios no calificaron el servicio al momento de retirarse. También se observa que debido a la emergencia sanitaria que vive el país durante los meses de abril y mayo no se brindó atención personalizada fue imposible realizar la calificación pero en el mes de junio que se abrieron las puertas de la institución y se empezaron a realizar los trámites de manera presencial los empresarios evalúan de manera positiva la atención.

Indicador 2

Nombre: Documentos digitados correctamente

Periodicidad: Trimestral

Medición: Trimestral Meta: 100%

Resultados



2020	REGISTROS DIGITADOS CORRECTAMENTE	REGISTROS POR DIGITAR
MARZO	91	91
JUNIO	61	61
SEPTIEMBRE	131	131
DICIEMBRE	74	74

El resultado de la medición de este indicador para el año 2020, fue del 100 % debido a que no se presentaron solicitudes de corrección de documentos. Esto debido al plan de mejoramiento que viene efectuando la entidad para evitar error al momento de hacer la digitación.

Indicador 3

Nombre: Oportunidad en la entrega de los documentos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100% Resultados

2020	DOCUMENTOS ENTREGADOS EN 5 DIAS HABILES	DOCUMENTOS RADICADOS
MARZO	90	91
JUNIO	61	61
SEPTIEMBRE	131	131
DICIEMBRE	74	74

El cumplimiento del indicador para la vigencia 2020 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 primer trimestre debido a que el usuario le correspondía hacer una corrección y no la hizo a tiempo.

Indicador 4

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

2020	No de visitas programadas	No de visitas realizadas
DICIEMBRE	350	933

La meta es superada a pesar de la emergencia sanitaria que vive el país, se toma la decisión de hacer telemercadeo a todas las personas que no renovaron durante el tiempo estipulado la matrícula mercantil, siendo este un ejercicio práctico para evitar la salida de nuestros asesores y evitar el contagio del virus. De igual manera se obtuvo buena respuesta de los comerciantes con respecto a este tema.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 50% frente al periodo anterior

Resultados

2020	2019	2020
MARZO	0	0
JUNIO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	0	0

En el área de registros públicos no se presentaron durante esta vigencia servicios no conformes.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2020	0	0	100%

Para el año 2020 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.

ADMINISTRATIVO

Indicador 1

Nombre: seguimiento a proveedores

Periodicidad: Mensual

Meta: Satisfacción del 95% con los proveedores

Resultados

2020	Proveedores evaluados positivamente	Proveedores	Indicador
ENERO	45	45	100%
FEBRERO	61	61	100%
MARZO	46	47	100%
ABRIL	21	21	100%
MAYO	32	32	100%
JUNIO	33	34	100%
JULIO	29	29	100%
AGOSTO	33	33	100%
SEPTIEMBRE	39	39	100%
OCTUBRE	32	32	100%
NOVIEMBRE	40	40	100%
DICIEMBRE	56	56	100%

La evaluación que se realiza a los proveedores mes a mes arroja resultados satisfactorios para la entidad, durante dos meses dos proveedores fueron calificados de manera deficiente por no cumplir con los lineamientos que había dado la institución para la prestación del servicio, de esta manera a esos proveedores no se les vuelve a contratar para unas futuras vigencias

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	3.3
6	3.36
7	3.67
8	3.67
9	3.54
10	3.52
11	3.73
12	3.73
13	3.73
14	3.73
15	3.73
16	3.66

Resultados

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal en el año 2020 es del 91.66%, superando la meta propuesta, La evaluación nos da muy buen resultado de satisfacción del cliente interno, lo que nos indica que los funcionarios están conformes en la institución y de esta manera la empresa arroja excelentes resultados al tener un equipo de trabajo satisfecho

Indicador 3

Nombre: Cumplimiento del plan de capacitación interna

Periodicidad: Semestral

Meta: 100% de cumplimiento del plan de capacitación

2020	Capacitaciones Ejecutadas	Capacitaciones Programadas
JUNIO	9	9
DICIEMBRE	8	8

Para el año 2020 se cumplió con el 100% de las capacitaciones programadas, a pesar de las dificultades que ha venido generando la emergencia sanitaria, se optó por hacer unas modificaciones en este plan de capacitaciones internas orientándonos al tema virtual.

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	3.93
2	3.93
3	3.90
4	3.90
5	3.90
6	3.92
7	3.90
8	3.90
9	3.84
10	3.77
11	3.82
12	4.00
13	3.80
14	3.89

Resultados

Para el año 2020 la entidad contó con su planta de personal con 14 funcionarios, las competencias se realizan un mes antes de cumplirse su contrato laboral, se obtuvo una calificación general de todos los funcionarios de la entidad obteniendo un 97,07% y la meta propuesta en nuestra entidad es del 90%, 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	2019	2020
Marzo	0	1
Junio	1	1
Septiembre	0	0
Diciembre	0	1

En el año 2020 en varios trimestres se presentaron productos no conformes en el área administrativa a los cuales se les dio el trámite correspondiente y la solución de manera inmediata sin que afectaran el servicio de la entidad.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas
2020	0	0

Para el año 2020 se dio cumplimiento a todos los requisitos exigidos por los entes de control, lo que permitió evitar sanciones por parte de estos entes.

PROCESO DE GESTION Y DESARROLLO

Indicador 1

Nombre: Beneficiario de Programas y Proyectos

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100% de cumplimiento

2020	Beneficiarios Reales	Beneficiarios Programados
Marzo	1589	1535
Junio	2883	2871
Septiembre	549	512
Diciembre	471	340

Resultados:

En cada uno de los trimestres del año 2020 se superó la meta de la participación de los comerciantes en las actividades de la entidad que tienen que ver con eventos y programas, esto nos ratifica que los empresarios se encuentran a gusto con las actividades programadas. Durante el 2020 se programaron actividades para la reactivación económica de los empresarios debido a la crisis que están afrontando por la emergencia sanitaria, de esta manera se apoya a todos los sectores para subsanar un poco la crisis económica.

Indicador 2

Nombre: Satisfacción de los usuarios

Periodicidad: Trimestral

Meta: 96%

2020	Encuestados que respondieron "si" el numeral 2c	Encuestados
Marzo	231	231
Junio	125	125
Septiembre	226	226

Diciembre	73	73
-----------	----	----

Resultados

Durante la vigencia del 2020, el comportamiento de este indicador es del 100%, donde los participantes 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 2020	Actividades Programadas con Objetivos Cumplidos	Actividades programadas
Marzo	8	8
Junio	7	7
Septiembre	11	11
Diciembre	6	6

Resultados:

Los resultados obtenidos en este indicador fueron del 100%, por la emergencia sanitaria que vive el país, se modificó el plan anual de trabajo con respecto a las capacitaciones ya que estas solo se podían ofrecer de manera virtual. De igual forma se dio cumplimiento a lo programado durante el año 2020.

Indicador 4

Nombre: Proyectos aprobados

Periodicidad: Anual

Meta: 8 proyectos aprobados

Periodo 2020	Proyectos aprobados	Proyectos presupuestados
Diciembre	9	8

Se supera la meta propuesta obteniendo un porcentaje de 113%. A través de los proyectos aprobados, se gestionaron recursos como apoyo a la reactivación económica debido a la emergencia sanitaria que vive el país.

Indicador 5

Nombre: Satisfacción del cliente

Periodicidad: Trimestral

Meta: 90%

2020	Asesorías Realizadas Satisfactorias	Asesorías realizadas
Marzo	26	26
Junio	14	14
Septiembre	23	23
Diciembre	16	16

Resultados:

El nivel de satisfacción del cliente se cumplió de manera satisfactoria. Las actividades realizadas que demostraron satisfacción en los usuarios, están relacionadas con las Asesorías enfocadas a la reactivación económica, implementación de protocolos de bioseguridad, comportamiento empresarial en la cuarentena.

Indicador 6

Nombre: Investigaciones Realizadas

Periodicidad: Anual

Meta: 3 investigaciones

2020	Investigaciones propuestas	Investigaciones realizadas
Diciembre	4	5

La meta propuesta fueron 4 investigaciones, superando la meta en un 125%. Dichas investigaciones nos permiten ampliar el conocimiento y la perspectiva general de los diferentes sectores que hacen parte del desarrollo socioeconómico del municipio.

Proyectó: Alba Nora Londoño Montoya