

Resultados Indicadores Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2017

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

2017	CLIENTES SATISFECHOS	PERSONAS ENCUESTADAS
MARZO	4067	4087
JUNIO	2306	2367
SEPTIEMBRE	1440	1490
DICIEMBRE	1845	1868

El promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en Registros Públicos para la vigencia 2017 fue del 98,1%. 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

2017	REGISTROS DIGITADOS CORRECTAMENTE	REGISTROS POR DIGITAR
MARZO	2123	2123
JUNIO	410	410
SEPTIEMBRE	373	376
DICIEMBRE	272	278

El resultado de la medición de este indicador para el año 2017 fue del 99,3%, debido a que a lo largo de la vigencia se presentaron tan solo 9 errores de digitación que fueron corregidos de forma inmediata. La exigencia de este indicador ha contribuido a la aplicación de controles por parte de los asesores de Registros Públicos como la validación de la información al momento de cualquier trámite directamente con el cliente, lo que ha permitido que se minimice 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

2017	DOCUMENTOS ENTREGADOS EN 5 DIAS HABILES	DOCUMENTOS RADICADOS
MARZO	110	210
JUNIO	90	90
SEPTIEMBRE	374	376
DICIEMBRE	102	102

El cumplimiento del indicador para la vigencia 2017 fue de 88%, 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 a durante el primer trimestre se radicaron múltiples solicitudes de la superintendencia de sociedades (98). La inscripción de estos trámites fue publicada oportunamente en la noticia mercantil de la Cámara; sin embargo, el incumplimiento se presentó debido a que no se finalizó el procedimiento dentro de los cinco (5) días establecidos del en el sistema de Gestión de Calidad. Es importante aclarar que dichas solicitudes no afectan ningún expediente de la entidad. Adicional a esto, en el último trimestre se presentó un problema con ESADL de solicitud reactivación por cancelación de ley 1429.

Indicador 4

Nombre: Efectividad de visitas a comerciantes

Periodicidad: Anual

Meta: 300 visitas (100% programadas)

Resultados

2017	No de visitas programadas	No de visitas realizadas
DICIEMBRE	350	602

Se supera la meta determinada para el año 2017 con un 172%; esto se presentó debido a que se efectuaron visitas a las personas que dejaron de renovar los años 2015, 2016 y 2017; 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

2017	2016	2017
MARZO	0	0
JUNIO	0	0
SEPTIEMBRE	0	3
DICIEMBRE	0	10

Este indicador se cumplió en un 50% debido a que se incrementaron los servicios no conformes en la vigencia 2017 comparados con la vigencia 2016. Estos servicios no conformes se presentaron debido a que en el tercer trimestre, 3 matrículas presentaron errores de digitación, los cuales fueron corregidos de forma inmediata. Respecto al cuarto trimestre, se detectaron seis (6) inconsistencias en documentos generados, junto con cuatro (4) interrupciones en la prestación del servicio al público, las cuales obedecieron a problemas en el sistema generados por cambios y actualizaciones efectuadas desde Confecamaras y otras por la interrupción en el servicio de internet como consecuencia de algunos cambios realizados para implementar el sistema de seguridad perimetral.

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 2017 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

2017	Proveedores evaluados positivamente	Proveedores	Indicador
ENERO	26	26	100%
FEBRERO	26	26	100%
MARZO	33	33	100%
ABRIL	15	15	100%
MAYO	20	20	100%
JUNIO	24	24	100%
JULIO	16	16	100%
AGOSTO	46	46	100%

SEPTIEMBRE	41	41	100%
OCTUBRE	45	45	100%
NOVIEMBRE	51	51	100%
DICIEMBRE	35	35	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

Resultados

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%

El porcentaje general de satisfacción del cliente interno para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal es del 88,1%, menor al 90% registrado el año anterior. La distribución de satisfacción baja y media - baja corresponden al 6% del total de las preguntas, mientras que para media – alta y alta es del 94%, lo cual demuestra que cada uno de los colaboradores se encuentran a gusto trabajando en la entidad.

Indicador 3

Nombre: Cumplimiento del plan de capacitación

Periodicidad: Semestral

Meta: 100% de cumplimiento del plan de capacitación

Resultados

2017	Capacitaciones Ejecutadas	Capacitaciones Programadas
JUNIO	12	12
DICIEMBRE	10	10

Se presentó un cumplimiento del 100% de las capacitaciones internas programadas a lo largo del 2017.

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

Resultados

La evaluación correspondiente al año 2016, arroja un cumplimiento por encima del 90% en cuanto a los perfiles y las competencias del personal de la entidad para el desarrollo de sus funciones.

Indicador 5

Nombre: Servicio no conforme

Periodicidad: Trimestral

Meta: Disminución \geq 50% frente al periodo anterior

Resultados

Periodo	2016	2017
Marzo	0	1
Junio	0	0
Septiembre	0	1
Diciembre	0	0

Este indicador se cumplió en un 50% debido a que se incrementaron los servicios no conformes en la vigencia 2017 comparados con la vigencia 2016. Este incumplimiento se presenta debido en el primer trimestre se interrumpe el servicio de energía y la planta eléctrica no se activa de manera automática lo que interrumpe algunas labores de la entidad; este inconveniente se solucionó unas horas después. En cuanto al otro servicio no conforme, este se presenta por una pequeña inundación en la bodega de papelería y útiles de escritorio que afectó algunos elementos, para lo cual se procedió con las adecuaciones del lugar.

Indicador 6

Nombre: Cumplimiento de las exigencias legales

Periodicidad: Anual

Meta: 0 sanciones

Resultados

Vigencia	Evaluación	Número de sanciones impuestas	Indicador
2017	0	0	100%

Para el año 2017 se dio estricto cumplimiento a las exigencias legales, por lo tanto, no se presentaron sanciones.