

# INDICADORES DE GESTION

## AÑO 2018 - 2019



**c. Información sobre el desempeño y la  
eficacia del sistema de Gestión**

LA CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA realiza el análisis del contexto organizacional, con alcance estratégico como insumo de la formulación del plan estratégico organizacional, permitiendo la identificación de las variables a considerar como críticas en la gestión organizacional respecto al entorno en el que la organización oferta sus productos y/o servicios.

Es importante resaltar que de acuerdo con su modelo de Planeación, se mide el cumplimiento de los objetivos de calidad y de los procesos a través del análisis de indicadores estratégicos y tácticos que están relacionados directamente con el PAT.

A continuación se presenta el desempeño de la eficacia del sistema de Gestión



## 2. Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad

ASPECTOS RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO
Satisfacción de los requisitos de los clientes y demás partes interesadas	Garantizar una atención amable, oportuna y eficaz a todas las partes interesadas de la organización.	Satisfacción del Cliente	No. Preguntas calificadas con bueno o excelente/ Total Preguntas aplicadas *100	<b>&gt;= 95%</b>	<b>99,69%</b>
		Satisfacción del servicio de Gestión Cívico Social y Cultural	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / Nº Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	<b>95%</b>	<b>100%</b>
		Satisfacción del servicio de Gestión Empresarial y Comercial	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / Nº Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	<b>95%</b>	<b>100%</b>
		Percepción de la Satisfacción del Servicio de Conciliación	No. Preguntas calificadas con bueno o excelente/ Total Preguntas aplicadas *100	<b>90%</b>	<b>97%</b>
		Disminución nivel de devoluciones	(Total de Documentos devueltos en el mes/ Total documentos estudiados en el mes) *100	<b>No superar el 5% de devoluciones</b>	<b>0,1%</b>
Disponibilidad y calidad de nuestros servicios	Aportar a los colaboradores de la Cámara las tecnologías más adecuadas para la optimización de sus procesos y servicios.	Actualización de Programas	(No. Actualizaciones realizadas / No. Actualizaciones programadas)*100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Prestar servicios de alta calidad soportados en procesos internos eficientes y efectivos.	Cierre efectivo del Nivel de PQR'S	No. PQR'S Resueltos x 100/ No.Total de PQR'S diligenciados	<b>90%</b>	<b>100%</b>
		Calidad en atención del servicio	N. De calificaciones con bueno y excelente / n. total de calificaciones) *100	<b>80%</b>	<b>77%</b>
		Tramites virtuales	Sumatoria de los tramites realizados a través de la página Web de la Cámara de Comercio de Facatativá	<b>Aumentar en un 20% los tramites realizados virtualmente en la entidad con relacion al año anteior</b>	<b>35%</b>

## 2. Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad

ASPECTOS RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO
Mejora continua de los procesos	Asegurar la cultura del mejoramiento continuo y la aplicación de la política de calidad en toda la organización.	Documentación de Acciones Correctivas	No. De Acciones Correctivas generadas/No. Acciones correctivas requeridas por auditoria, indicadores, quejas y no conformes	100%	100%
		Salidas No conformes	Registro de Salidas no Coformes en todos los procesos de la entidad con generacion de correcciones	100%	100%
Talento humano de alto desempeño y comprometido	Asegurar que todos los colaboradores de la Cámara cuenten con los conocimientos, competencias y habilidades para prestar sus servicios con excelencia.	Cumplimiento a las capacitaciones	(Total de capacitaciones ejecutadas/Total de capacitaciones programadas) *100	Lograr que el 90% de las capacitaciones sean ejecutadas	100%
		Eficacia de las capacitaciones MASC	(Total de evaluaciones eficaces/Total de capacitaciones realizadas) *100	Lograr que el 80% de las capacitaciones sean eficaces.	100%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad	Actualizacion Normograma	No. De Normograma actualizados por proceso/total de proceso de la CCF	100%	100%

**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

### Desempeño de los Procesos



Es importante resaltar que La Cámara de Comercio de Facatativá emplea la herramienta Balanced Scorecard para medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión, dicha información es la base para la toma de decisiones, monitoreo y control de los procesos.

En general los resultados de los indicadores muestran el cumplimiento de las metas propuestas, lo que demuestra que el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad es conveniente, adecuado y eficaz para la Organización y tiene coherencia con la visión, la misión, la política, los objetivos de calidad y los del proceso.

**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

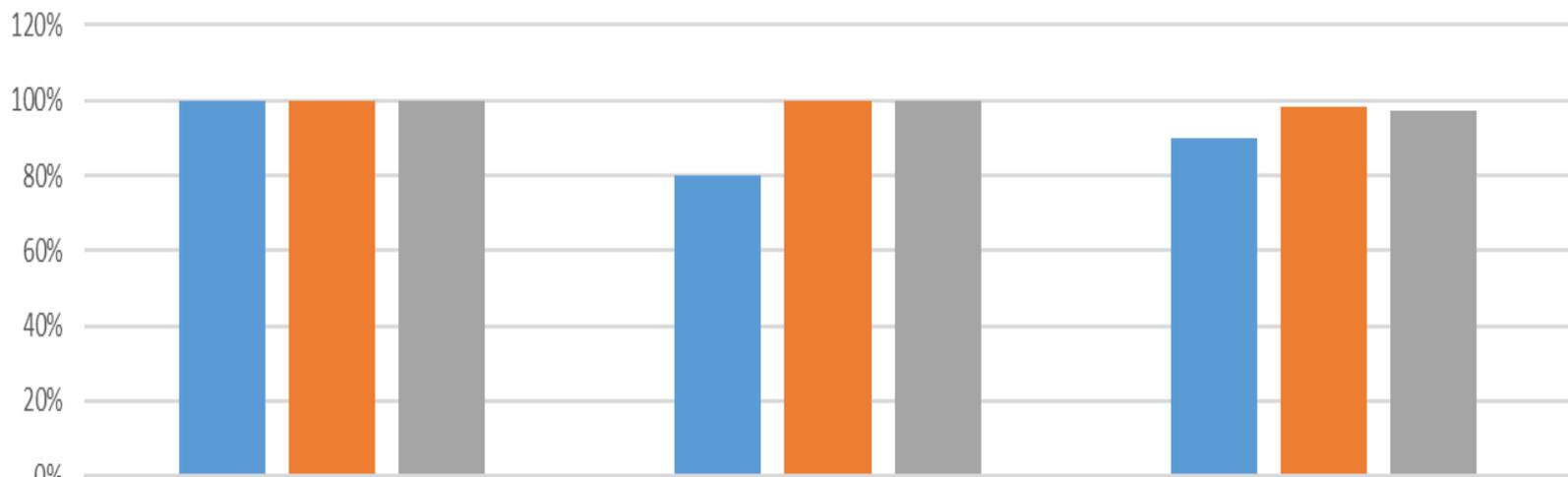
**INDICADORES DE REGISTROS**



	DISMINUCION NIVEL DE DEVOLUCIONES	REGISTRO	TIEMPO DE RESPUESTA INSCRIPCIONES
■ I TRIMESTRE 2018	0%		0,22
■ II TRIMESTRE 2018	1%		0,60
■ I TRIMESTRE 2019	0,2%		0,30
■ II TRIMESTRE 2019	0,1%		0,40
■ META	5%		3,0

**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

INDIADORES MASC (Metodos Alternativos de Solucion de Conflictos)

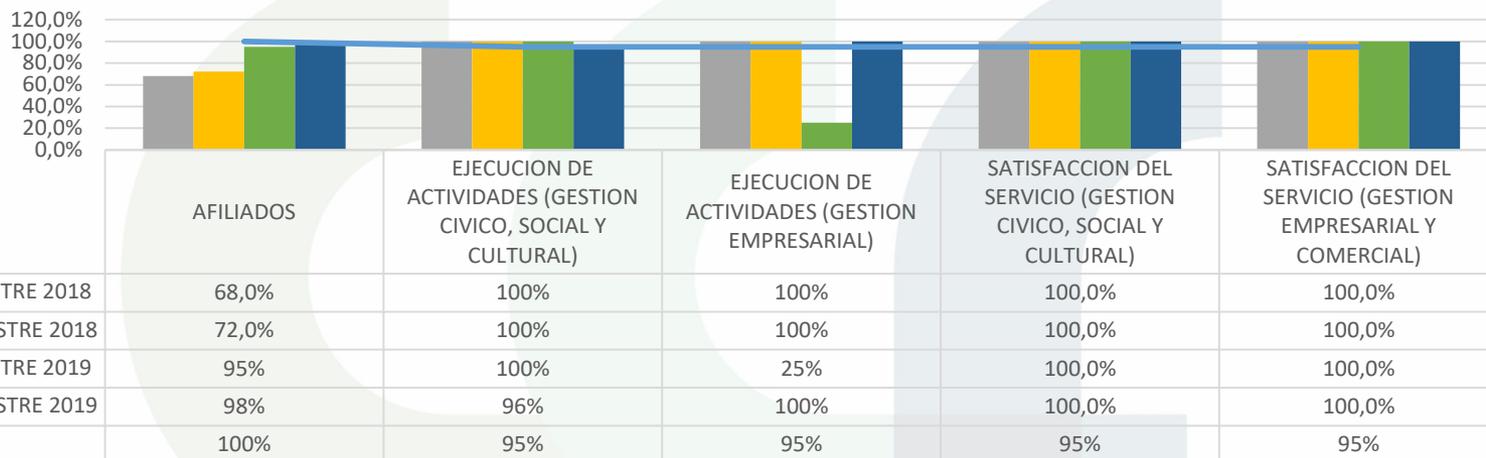


	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION
■ META	100%	80%	90%
■ I SEMESTRE 2018	100%	100%	98%
■ I SEMESTRE 2019	100%	100%	97%

■ META   ■ I SEMESTRE 2018   ■ I SEMESTRE 2019

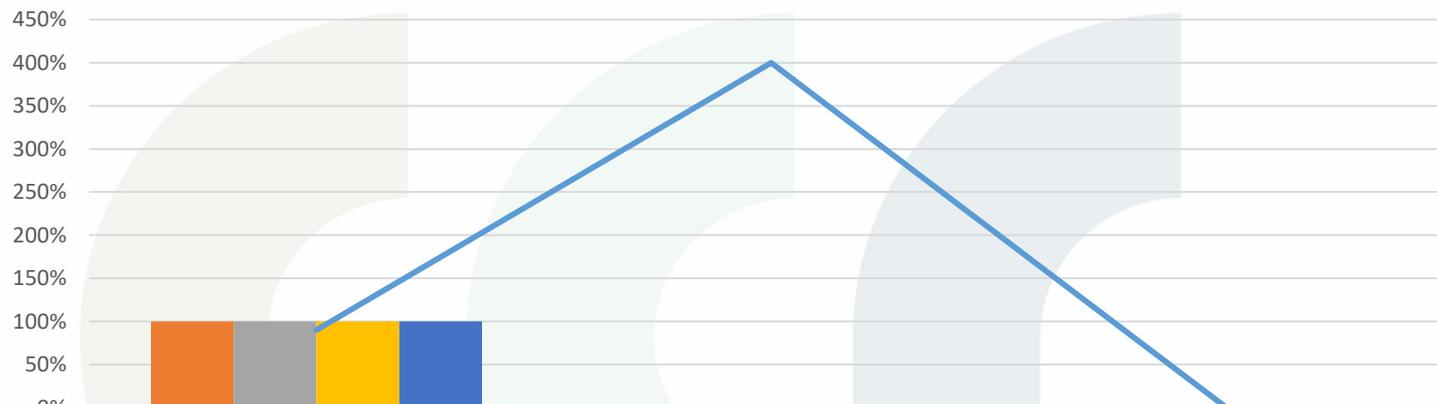
**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

**INDICADORES PROMOCIÓN Y DESARROLLO**



**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

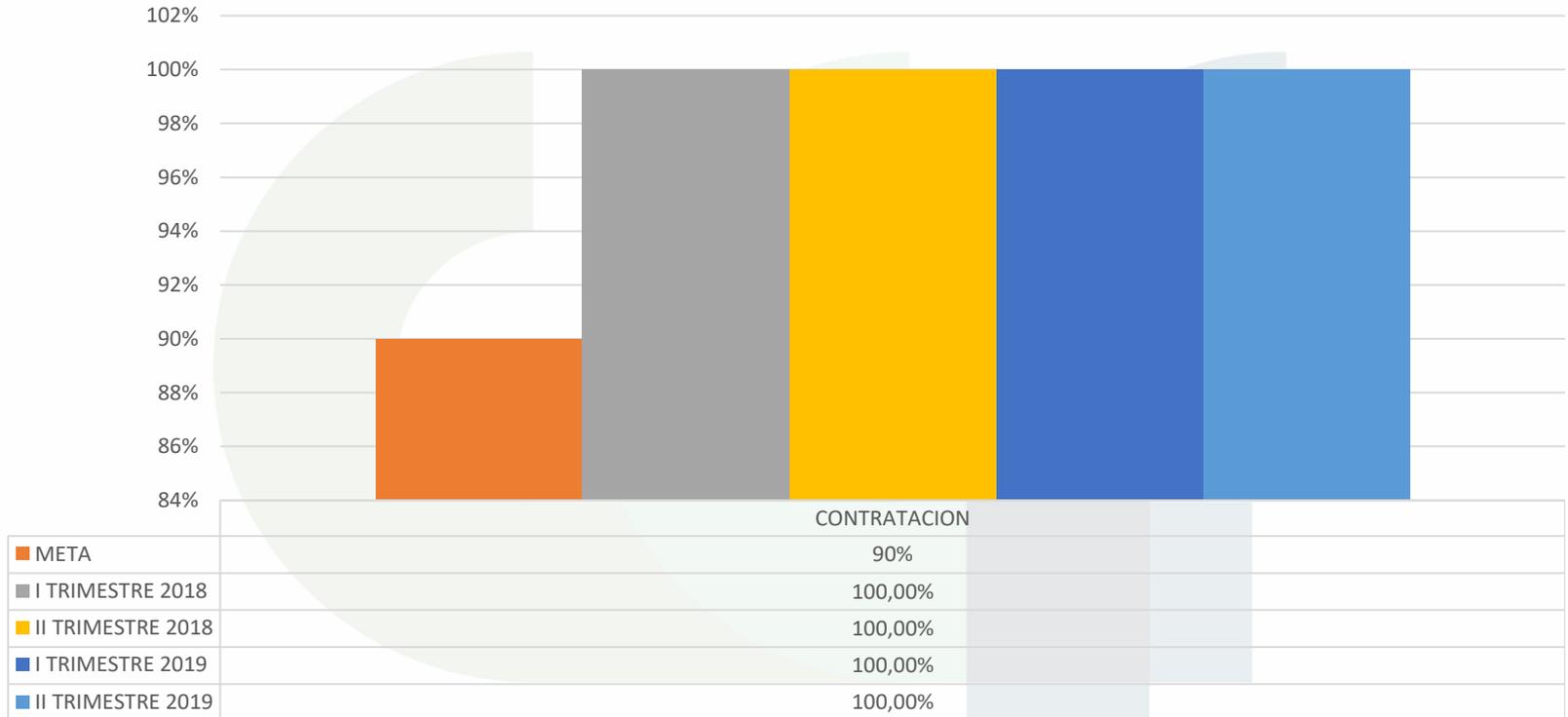
**INDICADORES DE GESTIÓN HUMANA**



	Cumplimiento del programa de capacitaciones	TASA DE ACCIDENTALIDAD	Nivel de ausentismo
<b>GESTIÓN HUMANA</b>			
I TRIMESTRE 2018	100%		0,03%
II TRIMESTRE 2018	100%		0,02%
I TRIMESTRE 2019	100%	0,00	0,03%
II TRIMESTRE 2019	100%	0,02	0,03%
META	90%	4,0	0,06%

**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

INDICADOR DE CONTRATACION



**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

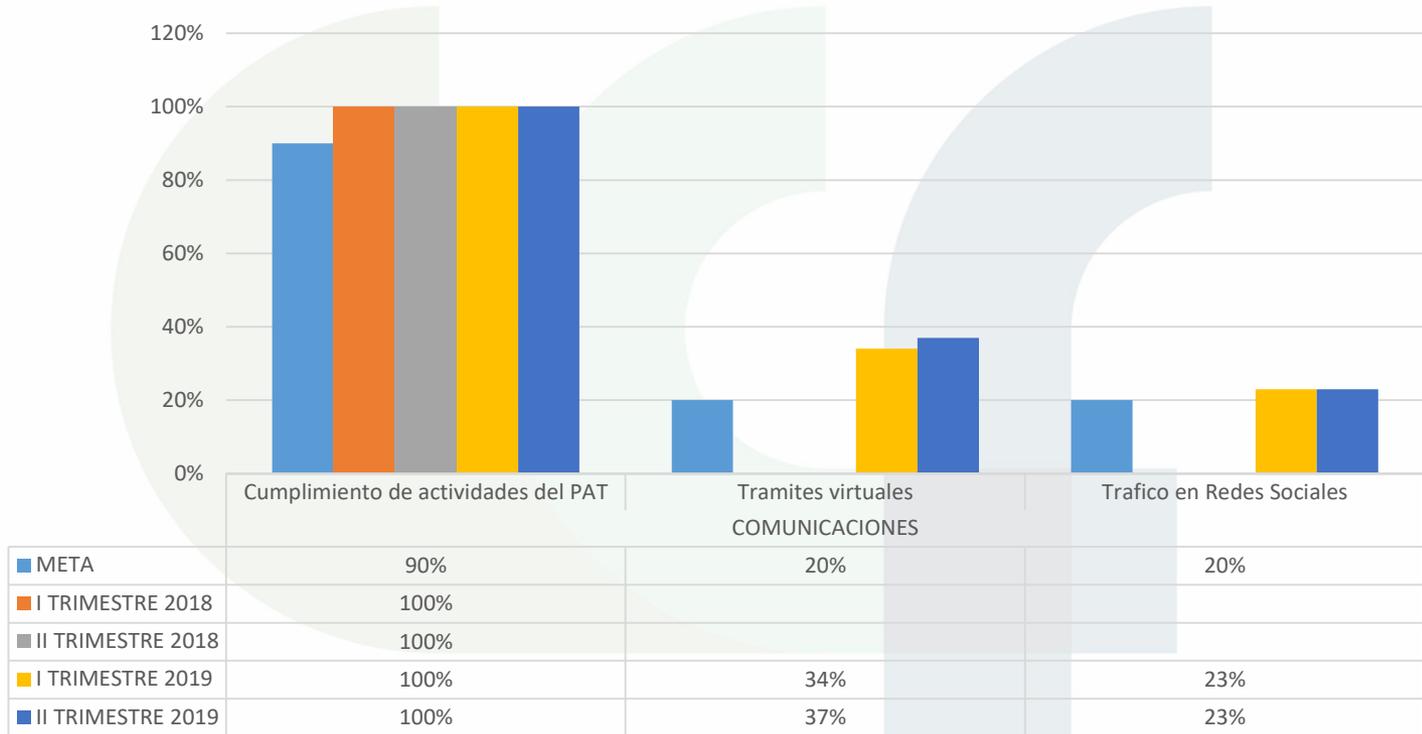
INDICADORES TIC



	Actualización de Programas	Mantenimiento de Equipos	Operatividad del sistema
■ AÑO 2018	100%	100%	99,3%
■ AÑO 2019	100%	100%	99,7%
— META	100%	100%	96%

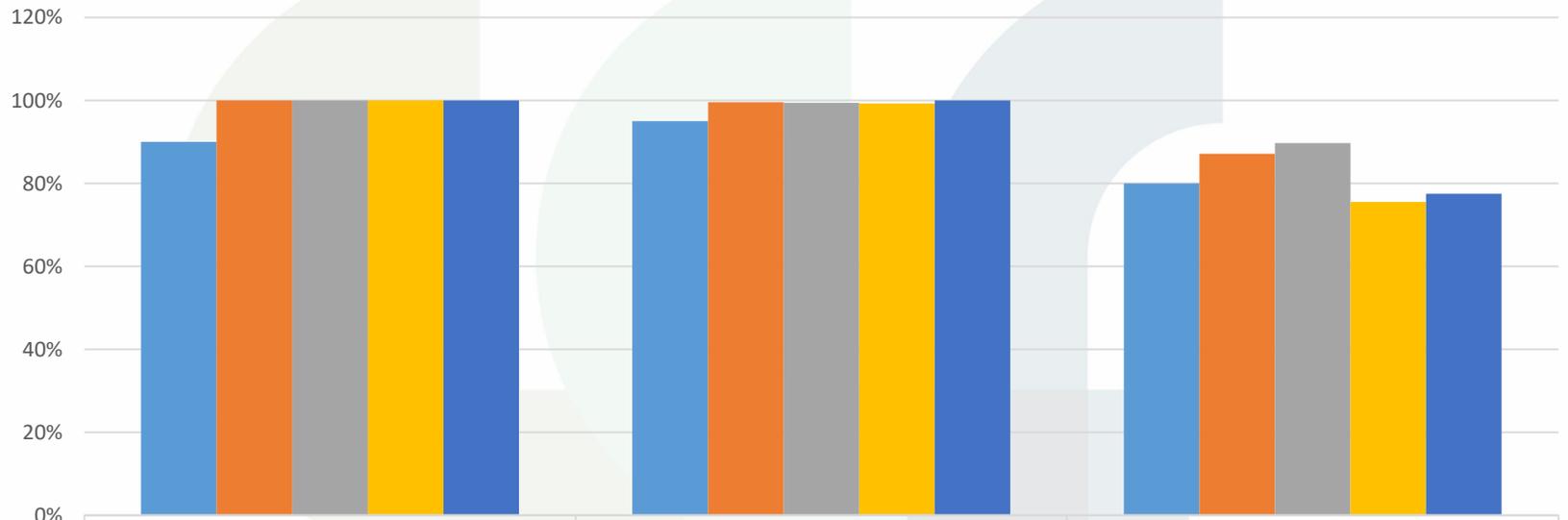
**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

**INDICADORES DE COMUNICACIONES**



**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

MEJORAMIENTO CONTINUO



	NIVEL DE PQR'S	SATISFACCION DEL CLIENTE	CALIDAD EN ATENCIÓN DEL SERVICIO
■ META	90%	95%	80%
■ I TRIMESTRE 2018	100%	100%	87,14%
■ II TRIMESTRE 2018	100%	99,42%	89,74%
■ I TRIMESTRE 2019	100%	99,29%	75,52%
■ II TRIMESTRE 2019	100%	100,00%	77,53%



FIN DEL INFORME