

INDICADORES DE GESTIÓN 2019-2020

1. Grado de cumplimiento de los objetivos

ASPECTOS RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO AÑO 2019	CUMPLIMIENTO AÑO 2020
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 como bueno o excelente/ Total Preguntas aplicadas *100	>= 95%	99,69%	99,40%
		Satisfacción del servicio de Gestión Cívico Social y Cultural	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / N° Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	95%	100%	100,00%
		Satisfacción del servicio de Gestión Empresarial y Comercial	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / N° Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	95%	100%	92%
		Percepción de la Satisfacción del Servicio de Conciliación	No. Preguntas calificadas como bueno o excelente/ Total Preguntas aplicadas *100	90%	97%	99,00%
		Disminución nivel de devoluciones	(Total de Documentos devueltos en el mes/ Total documentos estudiados en el mes) *100	No superar el 5% de devoluciones	0,1%	0,66%
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%	100%	100%	100%
	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	90%	100%	100%
		Tramites virtuales	Sumatoria de los tramites realizados a través de la página Web de la Cámara de Comercio de Facatativá	Aumentar en un 20% los tramites realizados virtualmente en la entidad con relacion al año anterior	35%	67%

2. Grado de cumplimiento de los objetivos

ASPECTOS RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO AÑO 2019	CUMPLIMIENTO AÑO 2020
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%	100%
		Salidas No conformes	Registro de Salidas no Coformes en todos los procesos de la entidad con generacion de correcciones	100%	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%	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%	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%	100%

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

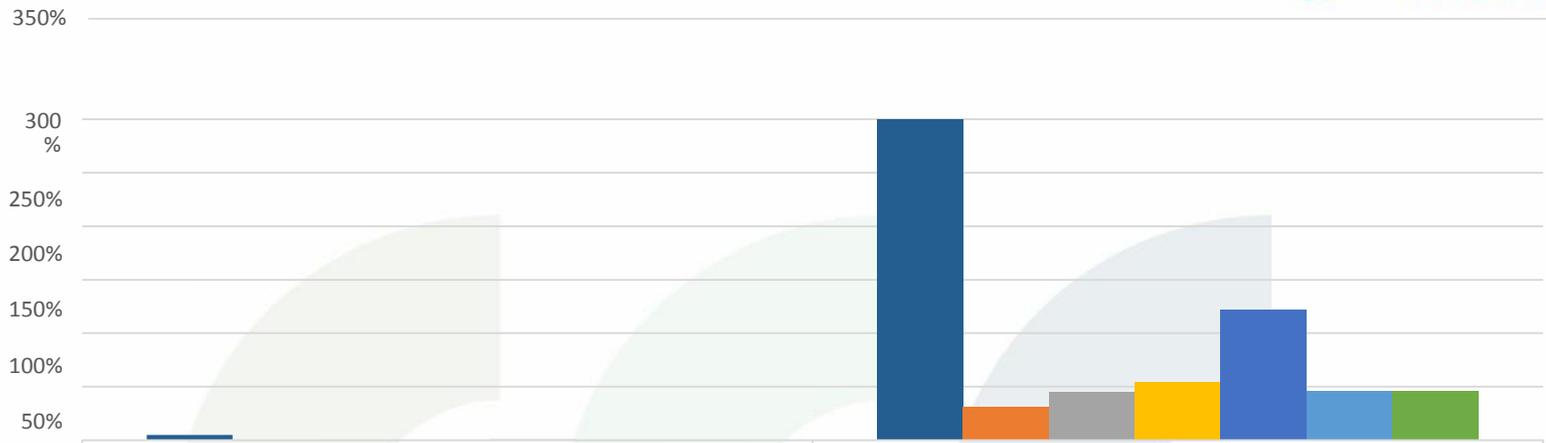
Desempeño de los Procesos



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.

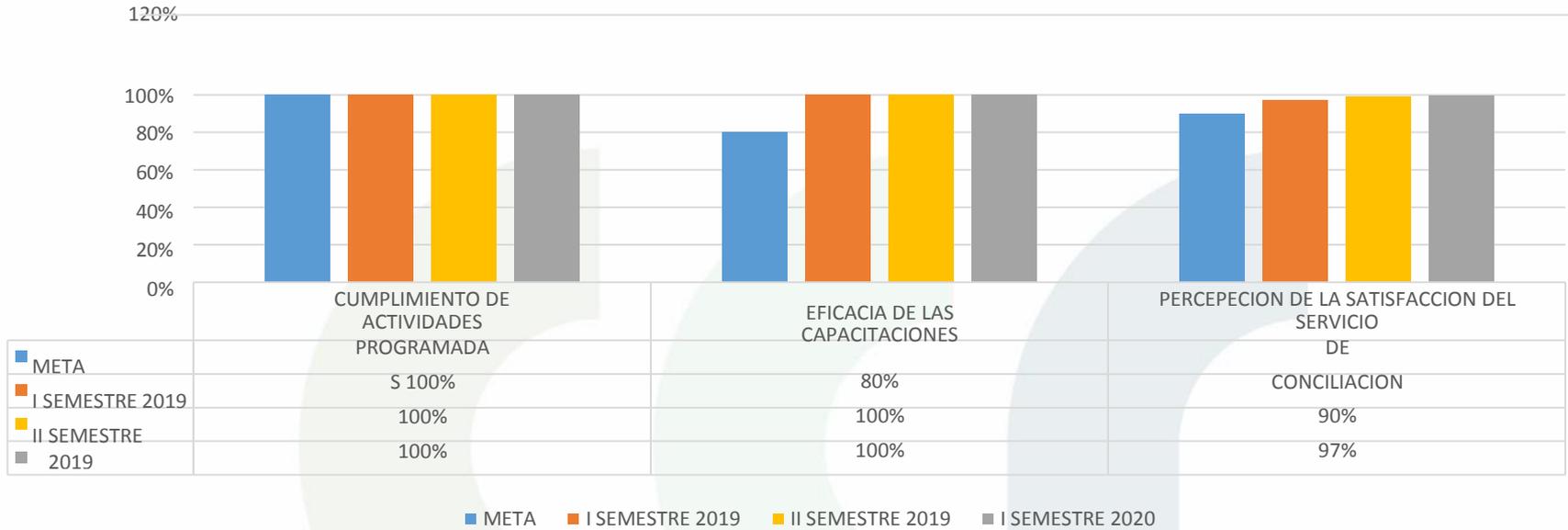
INDICADORES DE REGISTROS



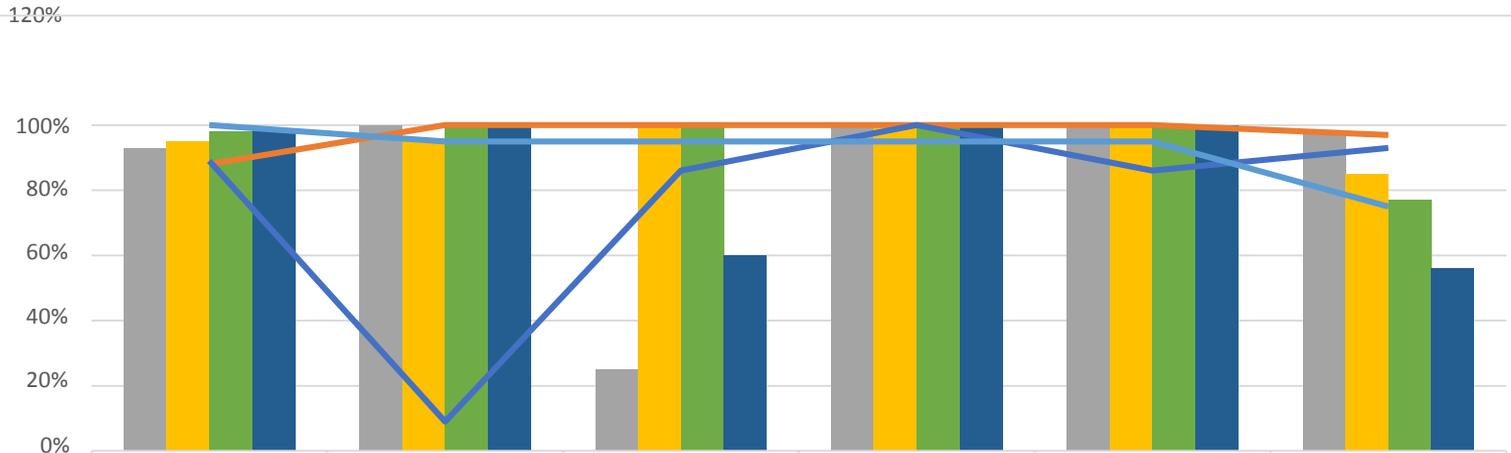
	DISMINUCION NIVEL DE REGISTR	TIEMPO DE RESPUESTA
■ META	5%	3,0
■ I TRIMESTRE 2019	0,2%	0,31
■ II TRIMESTRE 2019	0,1%	0,45
■ I TRIMESTRE 2020	0,0%	0,54
■ II TRIMESTRE 2020	1,0%	1,22
■ III TRIMESTRE	0,06%	0,46
■ 2019	0 02%	0 46

FOR-CMC-33 V.1 Fecha: 08 de julio de 2020

INDIADORES MASC (Metodos Alternativos de Solucion de Conflictos)

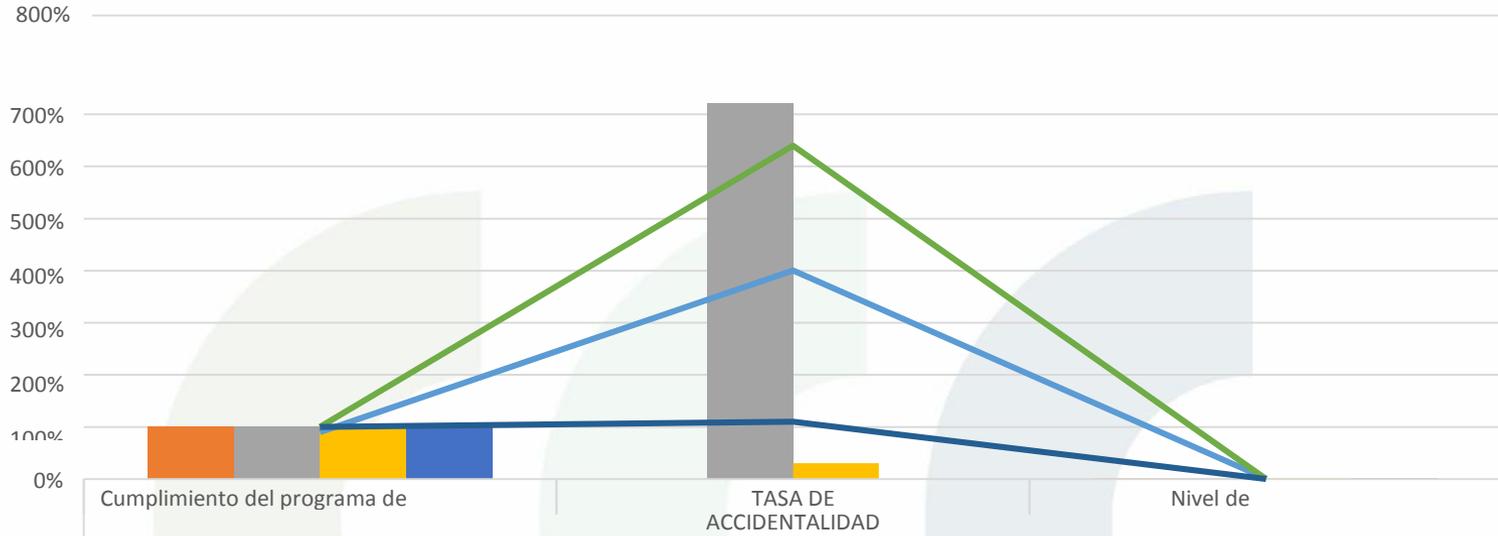


INDICADORES PROMOCIÓN Y DESARROLLO



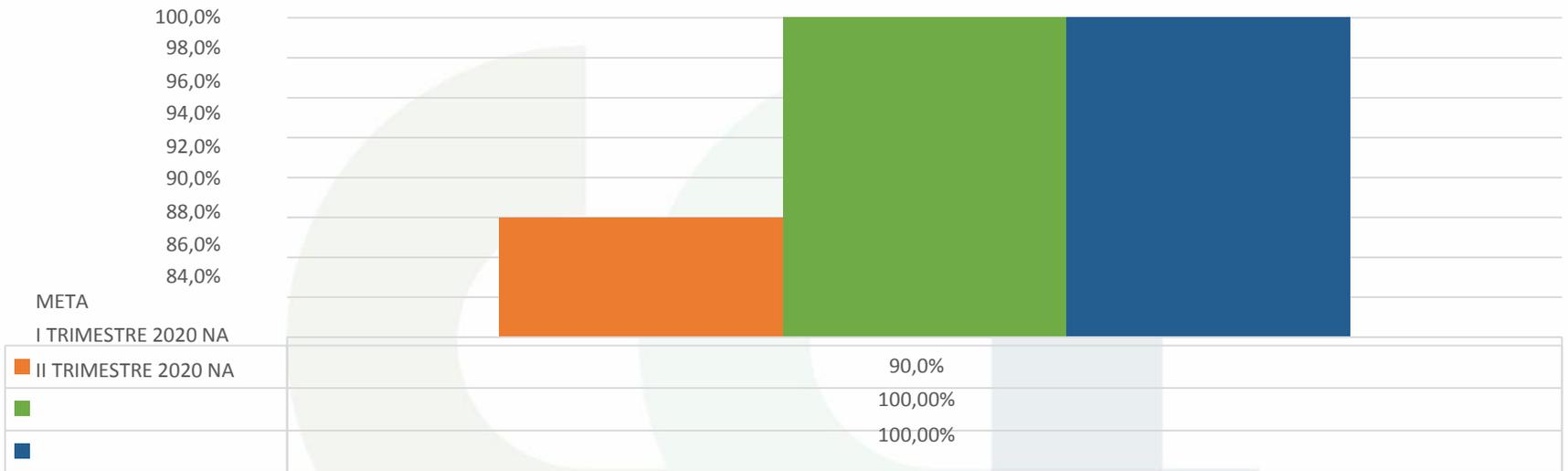
	AFILIADOS	EJECUCION DE ACTIVIDADES (GESTION CIVICO, SOCIAL Y CULTURAL)	EJECUCION DE ACTIVIDADES (GESTION EMPRESARIAL)	SATISFACCION DEL SERVICIO (GESTION CIVICO, SOCIAL Y CULTURAL)	SATISFACCION DEL SERVICIO (GESTION EMPRESARIAL Y COMERCIAL)	CAPACITACIONES EXTERNAS
■ I TRIMESTRE 2019	93%	100%	25%	100,0%	100,0%	98,0%
■ II TRIMESTRE 2019	95%	96%	100%	100,0%	100,0%	85,0%
■ III TRIMESTRE 2019	98%	100%	100%	100,0%	100,0%	77,0%
■ IV TRIMESTRE 2019	99%	100%	60%	100,0%	100,0%	56,0%
— I TRIMESTRE 2020	88%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	97,0%
— II TRIMESTRE 2020	89%	9%	86,0%	100,0%	86,0%	93,0%
— META	100%	95%	95%	95%	95%	75%

INDICADORES DE GESTIÓN HUMANA

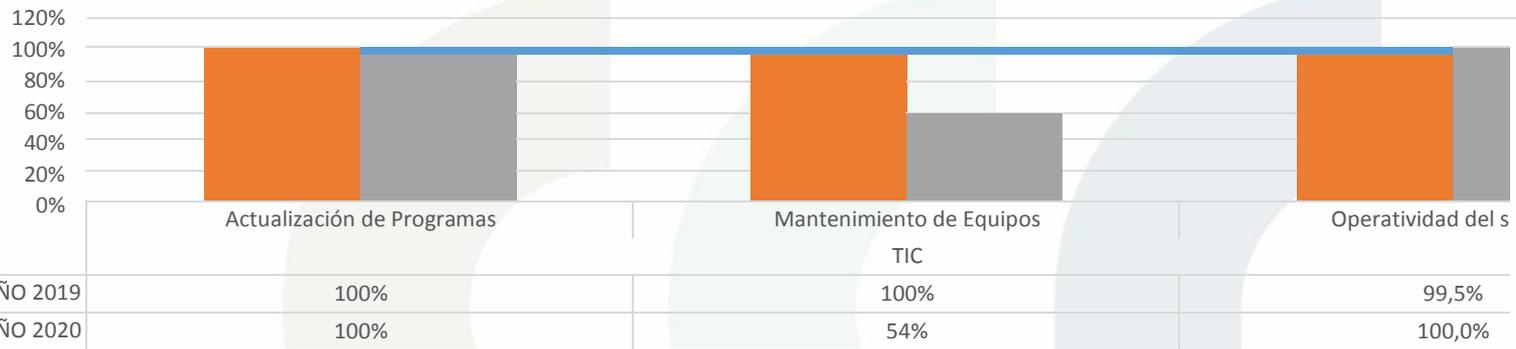


	Cumplimiento del programa de	TASA DE ACCIDENTALIDAD	Nivel de
I TRIMESTRE 2019	100	0,00	0,4%
II TRIMESTRE 2019	100	7,20	0,4%
I TRIMESTRE 2020	100	0,30	0,2%
II TRIMESTRE 2020	100	0,00	0,02
META	90%	4,0	0,6%
III TRIMESTRE	100	6,40	0,4%
IV TRIMESTRE	100%	1	0,2%

INDICADOR DE CONTRATACION

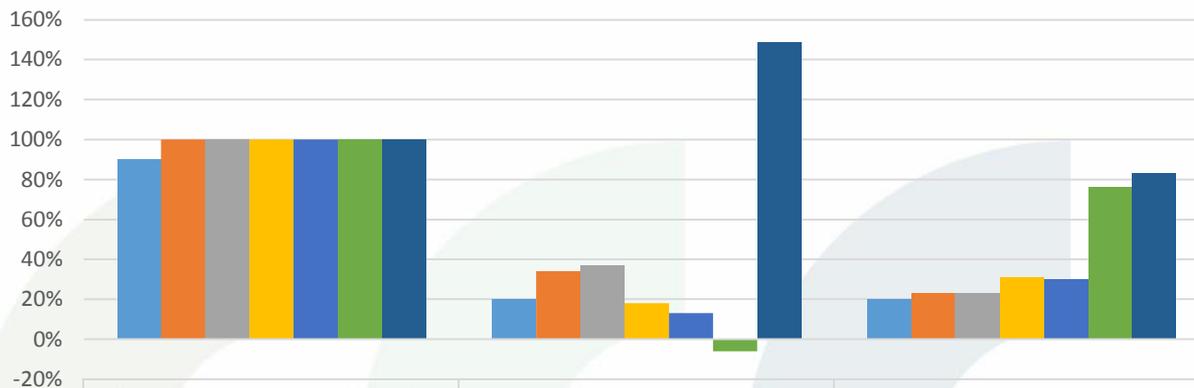


INDICADORES TIC



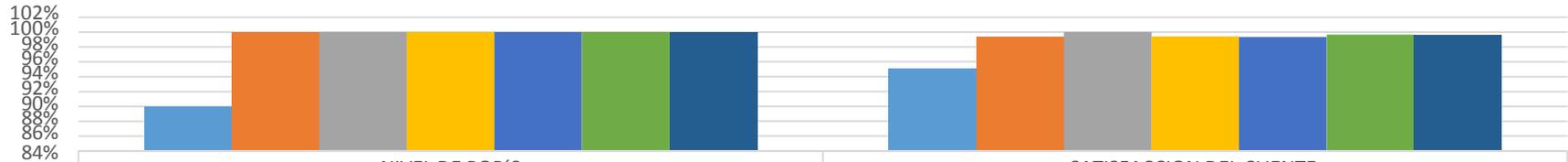
FOR-CMC-33 V.1 Fecha: 08 de julio de 2020

INDICADORES DE COMUNICACIONES



	Cumplimiento de actividades del PAT	Trámites virtuales	Tráfico en Redes Sociales
■ META	90%	20%	20%
■ I TRIMESTRE 2019	100%	34%	23%
■ II TRIMESTRE 2019	100%	37%	23%
■ III TRIMESTRE 2019	100%	18%	31%
■ IV TRIMESTRE 2019	100%	13%	30%
■ I TRIMESTRE 2020	100%	-6%	76%
■ II TRIMESTRE 2020	100%	149%	83%

MEJORAMIENTO CONTINUO



	NIVEL DE PQR'S	SATISFACCION DEL CLIENTE
META	90%	95%
I TRIMESTRE 2019	100%	99,29%
II TRIMESTRE 2019	100%	100,00%
I TRIMESTRE 2020	100%	99,42%
II TRIMESTRE 2020	100%	99,34%
III TRIMESTRE 2019	100%	99,66%
IV TRIMESTRE 2019	100%	99,61%

FOR-CMC-33 V.1 Fecha: 08 de julio de 2020

FIN DEL INFORME