

# INDICADORES DE GESTION 2020 - 2021



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

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 de Calidad

## 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 AÑO 2020	CUMPLIMIENTO AÑO 2021
<b>Satisfacción de los requisitos de los clientes y demás partes interesadas</b>	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>99,40%</b>	<b>99%</b>
		Satisfacción del servicio de Gestión Civico Social y Cultural	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / N° Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		Satisfacción del servicio de Gestión Empresarial y Comercial	No. De capacitaciones superiores a 3,5 / N° Total de Capacitaciones y/oEventos Ejecutados	<b>95%</b>	<b>92%</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>99%</b>	<b>100%</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>0,7%</b>	<b>0,57%</b>
<b>Disponibilidad y calidad de nuestros servicios</b>	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>	<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>	<b>100%</b>
		Tramites virtuales	Sumatoria de los tramites realizados a través de la pagina Web de la Cámara de Comercio de Facatativá	<b>Aumentar en un 20% los tramites realizados virtualmente en la entidad con relación al año anterior</b>	<b>67%</b>	<b>59%</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 AÑO 2020	CUMPLIMIENTO AÑO 2021
<b>Mejora continua de los procesos</b>	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%
<b>Talento humano de alto desempeño y comprometido</b>	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%
<b>Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad</b>	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

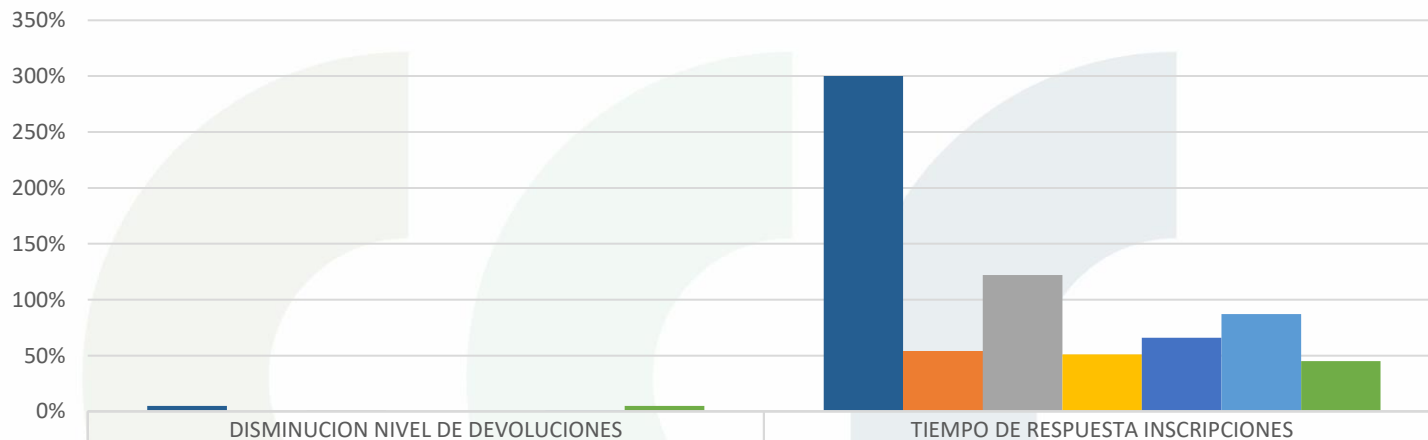


Es importante resaltar que La Cámara de Comercio de Facatativá emplea la herramienta Balanced Scorecard para medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión, dicha información es la base para la toma de decisiones, monitoreo y control de los procesos.

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.

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

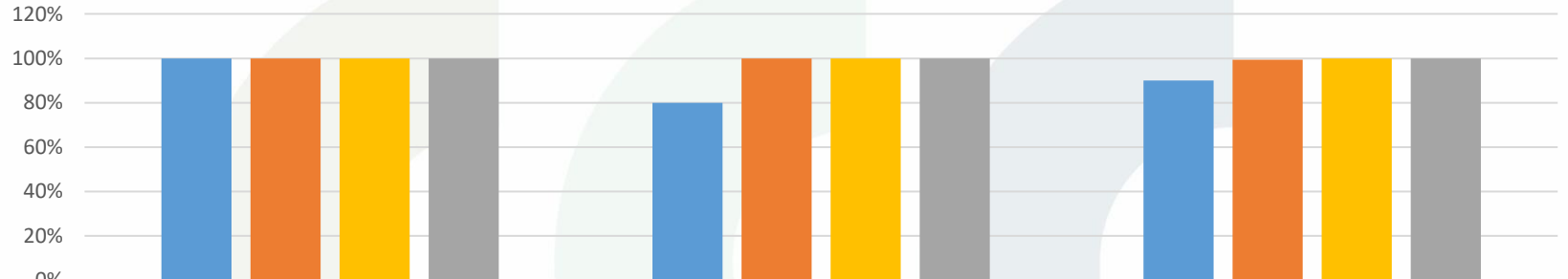
**INDICADORES DE REGISTROS**



	DISMINUCION NIVEL DE DEVOLUCIONES	REGISTRO	TIEMPO DE RESPUESTA INSCRIPCIONES
■ META	5%		3,0
■ I TRIMESTRE 2020	0,0%		0,54
■ II TRIMESTRE 2020	1,0%		1,22
■ I TRIMESTRE 2021	0,03%		0,51
■ II TRIMESTRE 2021	0,3%		0,66
■ III TRIMESTRE 2020	1,0%		0,87
■ IV TRIMESTRE 2020	5,0%		0,45

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

**INDIADORES MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos)**

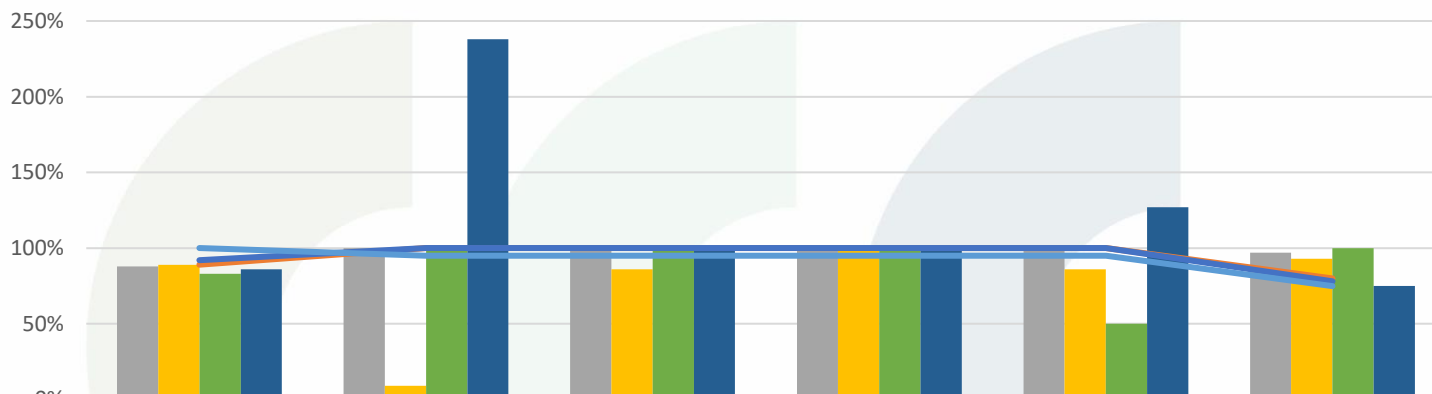


	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS	EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE CONCILIACION
■ META	100%	80%	90%
■ I SEMESTRE 2020	100%	100%	99,4%
■ II SEMESTRE 2020	100%	100%	100%
■ I SEMESTRE 2021	100%	100%	100%

■ META   ■ I SEMESTRE 2020   ■ II SEMESTRE 2020   ■ I SEMESTRE 2021

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

**INDICADORES PROMOCIÓN Y DESARROLLO**

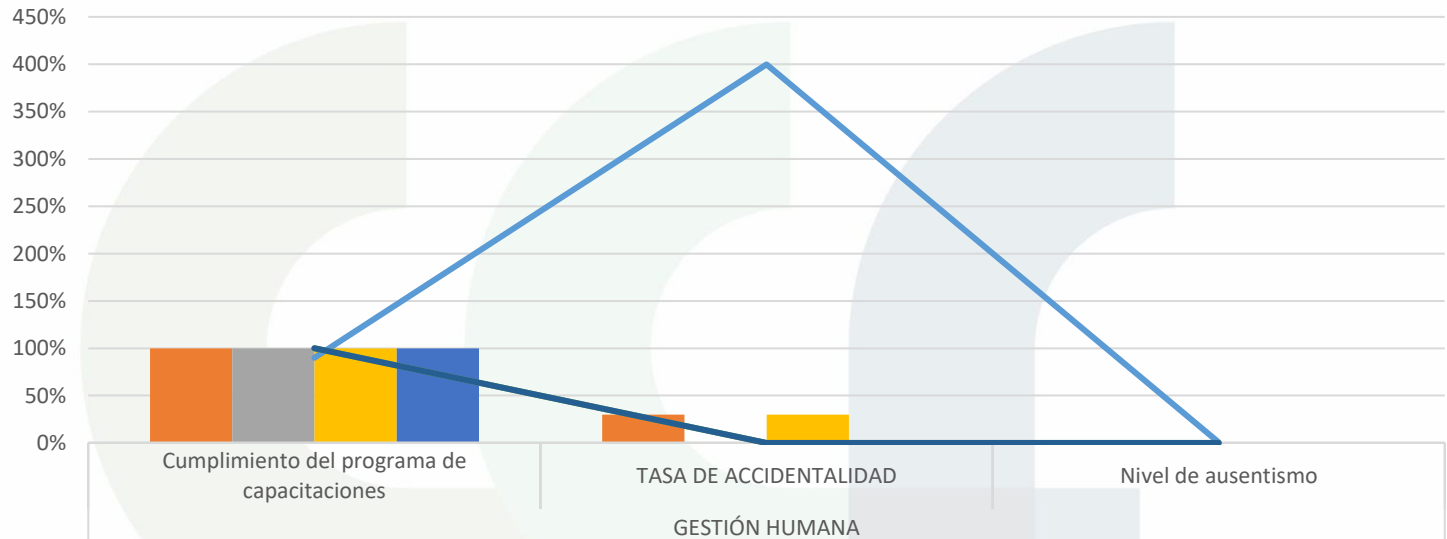


	AFILIADOS	EJECUCION DE ACTIVIDADES (GESTION CIVICO, SOCIAL Y CULTURAL)	EJECUCION DE ACTIVIDADES (GESTION EMPRESARIAL)	SATISFACCION DEL SERVICIO (GESTION CIVICO, SOCIAL Y CULTURAL)	SATISFACCION DEL SERVICIO (GESTION EMPRESARIAL Y COMERCIAL)	CAPACITACIONES EXTERNAS
■ I TRIMESTRE 2020	88%	100%	100%	100%	100%	97,0%
■ II TRIMESTRE 2020	89%	9%	86%	100%	86%	93,0%
■ III TRIMESTRE 2020	83%	100%	100%	100%	50%	100,0%
■ IV TRIMESTRE 2020	86%	238%	100%	100%	127%	75,0%
— I TRIMESTRE 2021	89%	100%	100%	100%	100%	80,0%
— II TRIMESTRE 2021	92%	100%	100%	100%	100%	78,0%
— META	100%	95%	95%	95%	95%	75%



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

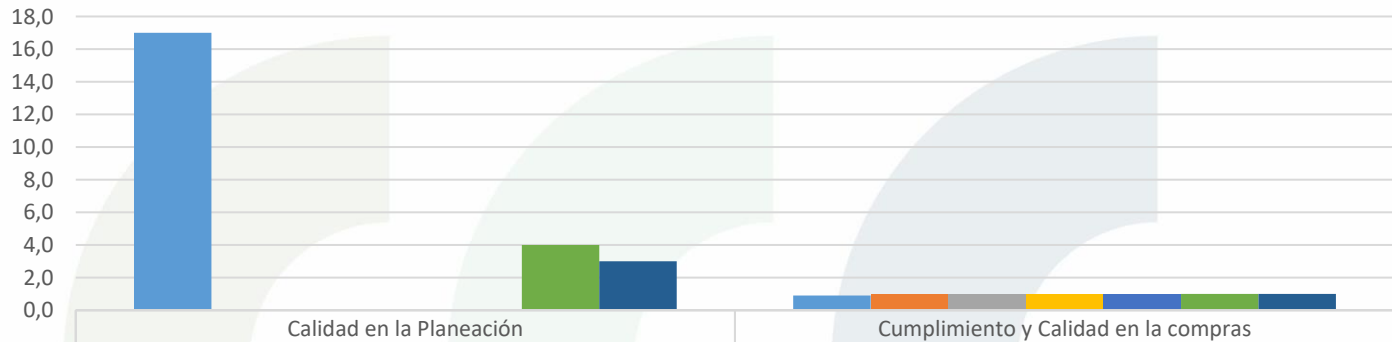
**INDICADORES DE GESTIÓN HUMANA**



GESTIÓN HUMANA			
	Cumplimiento del programa de capacitaciones	TASA DE ACCIDENTALIDAD	Nivel de ausentismo
I TRIMESTRE 2020	100%	0,30	0,2%
II TRIMESTRE 2020	100%	0,00	0,002%
I TRIMESTRE 2021	100%	0,30	0,2%
II TRIMESTRE 2021	100%	0,00	0,3%
META	90%	4,0	0,6%
III TRIMESTRE 2020	100%	0,00	0,1%
IV TRIMESTRE 2020	100%	0,00	0,1%

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

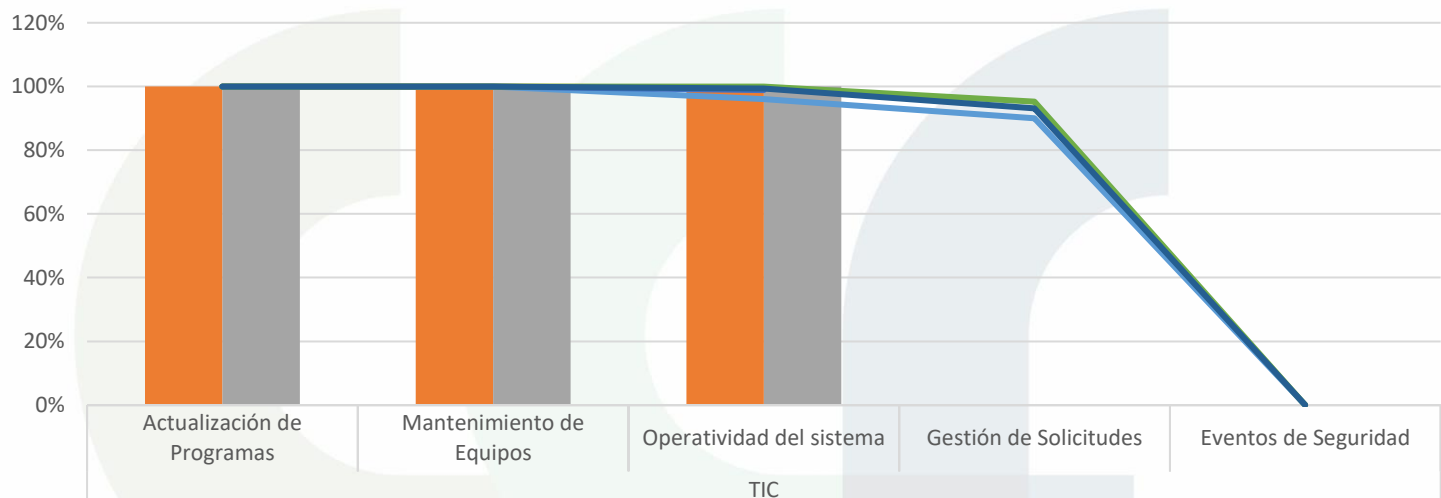
**INDICADORES DE CONTRATACION**



	CONTRATACION	
	Calidad en la Planeación	Cumplimiento y Calidad en la compras
■ META	17,0	90,0%
■ I TRIMESTRE 2020		100%
■ II TRIMESTRE 2020		100%
■ III TRIMESTRE 2020		100%
■ IV TRIMESTRE 2020		99%
■ I TRIMESTRE 2021	4,00	100%
■ II TRIMESTRE 2021	3,00	100%

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

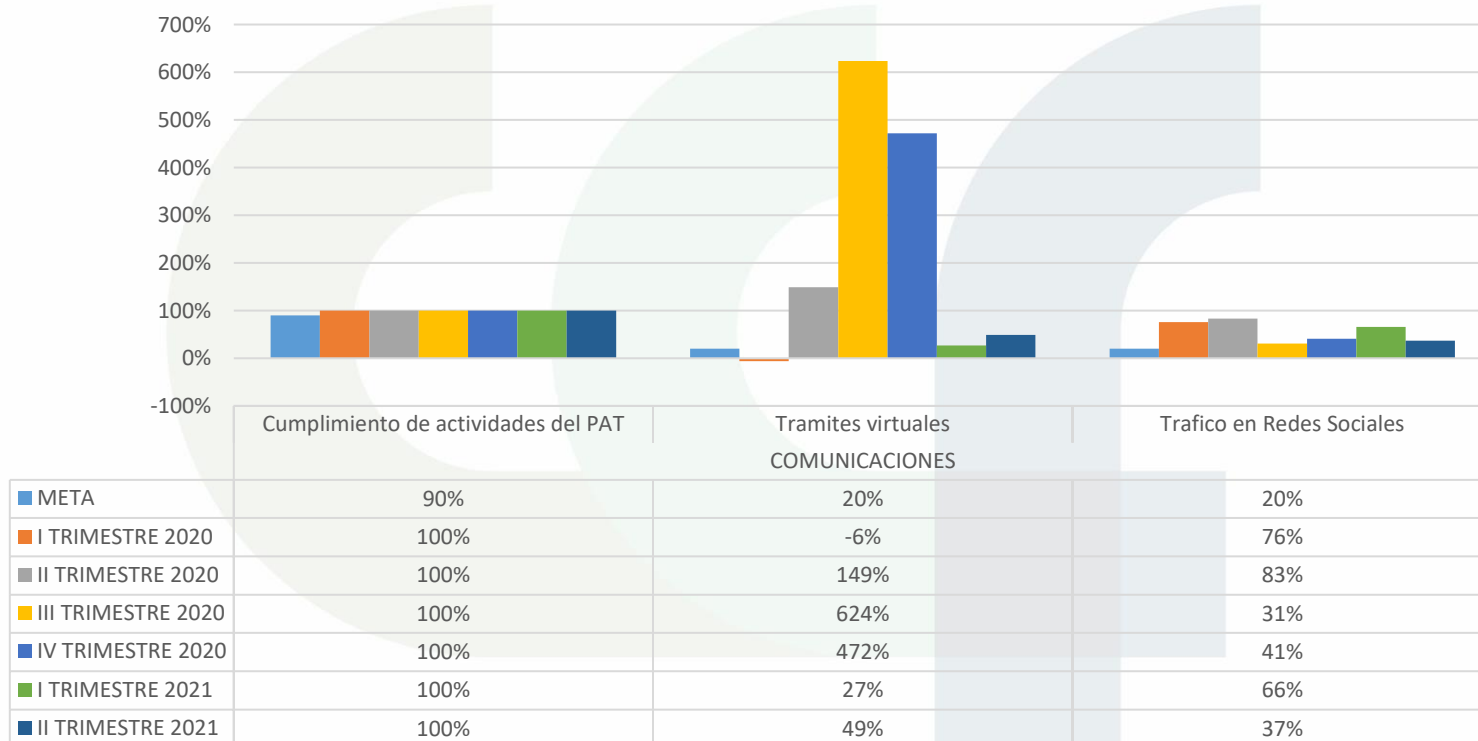
**INDICADORES TIC**



	Actualización de Programas	Mantenimiento de Equipos	Operatividad del sistema	Gestión de Solicitudes	Eventos de Seguridad
<b>I TRIMESTRE 2020</b>	100%	100%	100,0%		
<b>II TRIMESTRE 2020</b>	100%	100%	100,0%		
<b>META</b>	100%	100%	96%	90%	0
<b>III TRIMESTRE 2020</b>	100%	100%	99,7%		
<b>IV TRIMESTRE 2020</b>	100%	100%	98,9%		
<b>I TRIMESTRE 2021</b>	100%	100%	100%	95,2%	0,0%
<b>II TRIMESTRE 2021</b>	100%	100%	99,4%	93,1%	0,0%

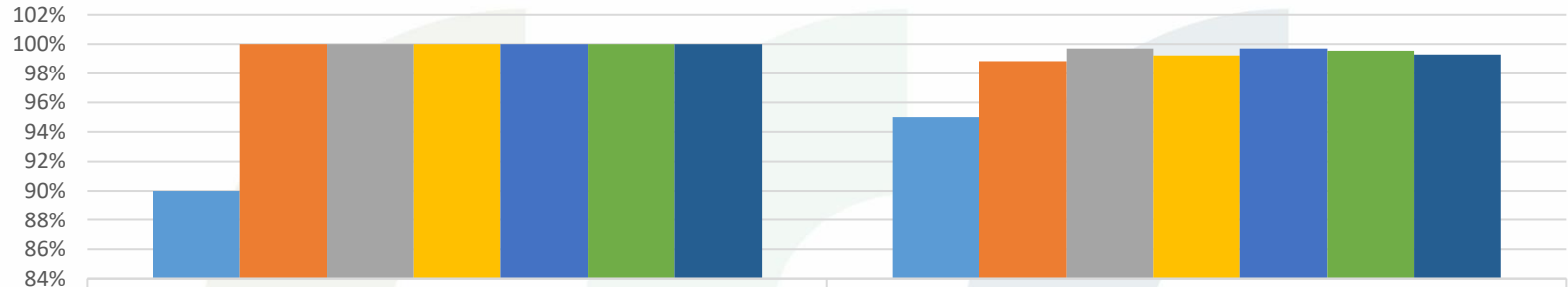
**3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

**INDICADORES DE COMUNICACIONES**



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

**MEJORAMIENTO CONTINUO**



- META
- I TRIMESTRE 2020
- II TRIMESTRE 2020
- I TRIMESTRE 2021
- II TRIMESTRE 2021
- III TRIMESTRE 2020
- IV TRIMESTRE 2020

	NIVEL DE PQR'S	SATISFACCION DEL CLIENTE
■ META	90%	95%
■ I TRIMESTRE 2020	100%	98,84%
■ II TRIMESTRE 2020	100%	99,70%
■ I TRIMESTRE 2021	100%	99,23%
■ II TRIMESTRE 2021	100%	99,71%
■ III TRIMESTRE 2020	100%	99,56%
■ IV TRIMESTRE 2020	100%	99,30%

# FIN DEL INFORME