



Sistema de Gestión de Calidad



LOGRANDO SU
CRECIMIENTO
CUMPLIMOS
NUESTRO SUEÑO
www.camaracartago.org

REVISIÓN POR
LA DIRECCIÓN
AÑO 2018

ASISTENTES



- Presidenta Ejecutiva -
Dra. Mónica Osorio Gil
- Directora Jurídica -
Dra. Lina Andrea Arango Prado
- Director Administrativo y Financiero –
Dr. Carlos Andrés Rendón Arenas
- Coordinadora de Comunicaciones – **Lina
María Gaviria Nieto**
- Asistente de Presidencia-**Alexandra
Giraldo Gómez**
- Coordinador de Aseguramiento y
Calidad- **Eduard Alberto Henao Ortíz**

Ciudad, fecha : Cartago, Febrero 05 de 2019
Inicio: 7:00 am
Finaliza: 12 m
Lugar de la reunión: Sala de Juntas
Acta: 60



Sistema de
Gestión de
Calidad

REVISIÓN POR
LA DIRECCIÓN
AÑO 2018

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



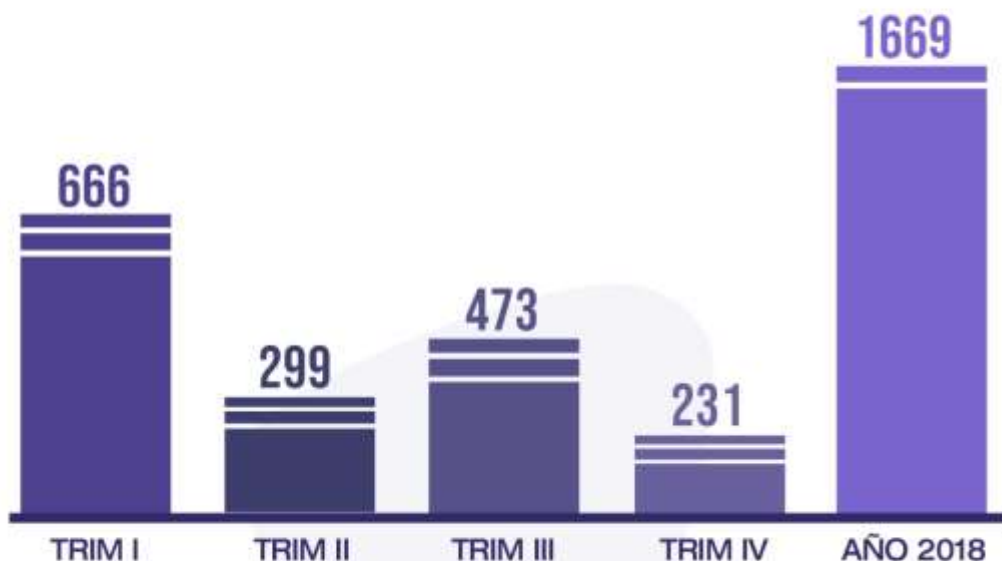
CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN "CUÉNTENOS" RESUMEN GENERAL

1669 clientes calificaron el servicio con un 99,72% de satisfacción, porcentaje superior a la meta establecida en 95%.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	AÑO 2018
Resultado	99,45%	99,67%	100%	100%	99,72%
Población encuestada	666	299	473	231	1669

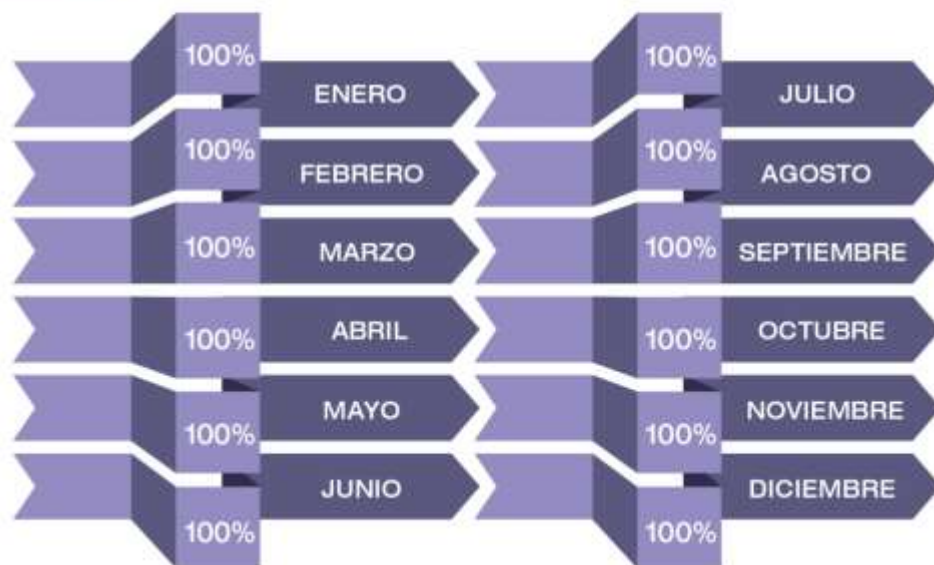


SATISFACCIÓN POR OFICINAS



Oficina
Cartago

Oficinas
La Unión
y Roldanillo

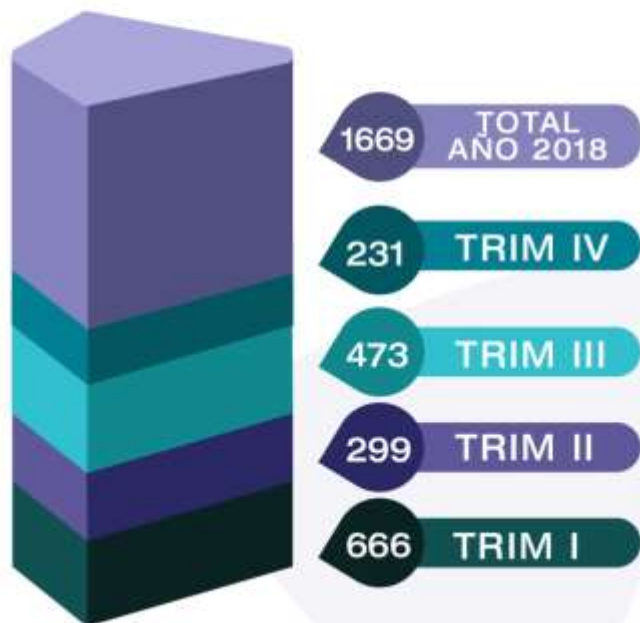


INDICADOR DE SATISFACCIÓN VS. INDICADOR DE EXCELENCIA

Con el objetivo de lograr una mejor experiencia de servicio, se estableció un indicador para conocer en qué medida los clientes opinan que el servicio es excelente, el resultado fue de 94,17%, superando así la meta establecida en 90%.

	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	AÑO 2018
Satisfacción General	99,45%	99,67%	100%	100%	99,72%
Servicio de Excelencia	91,34%	95,43%	96,05%	96,83%	94,17%
Población encuestada	666	299	473	231	1669

POBLACIÓN ENCUESTADA



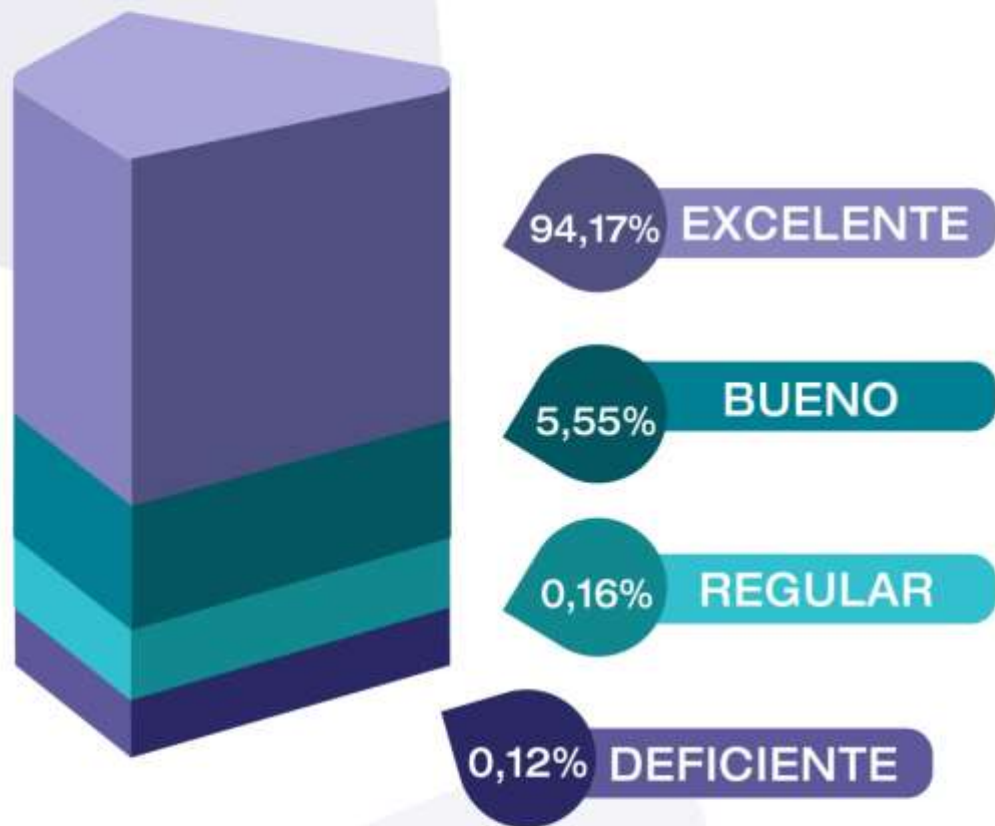
SERVICIO DE EXCELENCIA



SATISFACCIÓN GENERAL



PERCEPCIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



De acuerdo a los resultados el 94.17% de la población encuestada manifiesta que el servicio recibido es "EXCELENTE". Se destacan aspectos como la cordialidad y amabilidad del personal, la calidad de la asesoría, la información suministrada y las instalaciones donde fueron atendidos.

ASÍ NOS CALIFICARON NUESTROS CLIENTES

¿Cómo califica la asesoría suministrada para realizar su trámite?



¿Cuál es el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas? (Satisfacción)



Le preguntamos a 1669 clientes de la Cámara de Comercio sobre su percepción frente a la asesoría e información, agilidad y cumplimiento de sus necesidades y expectativas en el momento de la atención.

¿Cómo califica la agilidad y oportunidad en el servicio?





Sistema de
Gestión de
Calidad

REVISIÓN POR
LA DIRECCIÓN
AÑO 2018

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

LOGRANDO SU
CRECIMIENTO
CUMPLIMOS
NUESTRO SUEÑO
www.camaracartago.org

OBJETIVO 1:

Estructurar la oferta de servicios a partir de las necesidades de los clientes

OE17 ESTRUCTURAR LA OFERTA DE SERVICIOS A PARTIR DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

OE17T1 Dar a conocer a nuestros públicos de interés los productos y servicios

COMUN	Imprimir el portafolio de servicios de la Cámara de Comercio	1	100,0%
-------	--	---	--------

OBJETIVO 2:

Brindar servicios con altos estándares de calidad

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Fecha actividad	Presupuesto asignado	% Cumplimiento
Análisis de la cadena de valor	2 Círculos de Calidad	1/01/2018 a 31/12/2018	0	100%
Fortalecer el sistema de gestión de calidad y control interno	1 Plan de auditorías integradas y seguimientos para la mejora	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 780.000	100%
	6 Acompañamiento a los procesos para mejorar la capacidad de cumplimiento interno y externo			

OBJETIVO 3: Fortalecer las competencias de cada colaborador de la entidad

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Fecha actividad	Presupuesto asignado	% Cumplimiento
Revisar, analizar y ejecutar el plan de formación para el equipo de colaboradores de la entidad	Cumplir con el cronograma de capacitaciones internas al personal de acuerdo a lo identificado en las evaluaciones por competencias	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 15'800.000	160%

OBJETIVO 4: Sostener y Fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCC

Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura física de la entidad	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimientos preventivos de la entidad Evaluar y reevaluar el trabajo de cada uno de los proveedores calificados como críticos, con el fin de verificar su continuidad	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 27'960.140	116%
Mantener la infraestructura tecnológica de la entidad	Elaborar y ejecutar el cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos de computo e impresoras de la entidad. Realizar el monitoreo mensual a los sistemas de tickets externos manejados con Confecámaras. Hacer el monitoreo al sistema interno de tickets Continuar con la implementación del plan de continuidad del negocio Elaborar y analizar los reportes del sistema IP-PBX	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 24'055.797	100%
Dar continuidad al Programa de Gestión Documental	Cumplir el cronograma de tareas del programa de gestión documental, impartida por Confecámaras Poner en marcha el software de gestión documental	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 18'020.000	100%
Cumplir el plan de inversión de la entidad	Dar cumplimiento al 100% plan de inversión del año 2018	1/01/2018 a 31/12/2018	\$ 60'933.000	100%

OBJETIVO 5: Fortalecimiento de la cultura del servicio en todo el personal

Mantener una cultura de
excelencia en el servicio

Dar continuidad a la tercera fase del programa
gladiadores excelencia en el servicio

Realizar dos veces al año focus group con los
colaboradores de la entidad para identificar
las falencias y fortalezas en el servicio

Realizar 2 talleres prácticos y vivenciales
sobre el protocolo de servicio al cliente

1/01/2018
a
31/12/2018

\$ 3'000.000

100%



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS





INFORME DE GESTIÓN 2018



La Cámara de Comercio de Cartago presenta el Informe de Gestión del año 2018, donde se describen las actividades desarrolladas a partir de los cuatro ejes estratégicos: Emprendimiento, Competitividad, Innovación y Formalización. Así mismo se dan a conocer las cifras destacadas en cuanto a satisfacción del cliente, comunicaciones, entre otros.

NOTA:

El desempeño de los procesos fue revisado en los Comités de Calidad y Control Interno y Comités Directivos realizados en el año 2018.

El consolidado de los indicadores reposa en las carpetas de mejora continua de cada proceso y el informe de gestión se adjunta como anexo a la presente revisión por la dirección. (Informe de Gestión 2018).

Puede ser consultado en línea en <http://camaracartago.org/contenido/informe-de-gestion-2018/977>

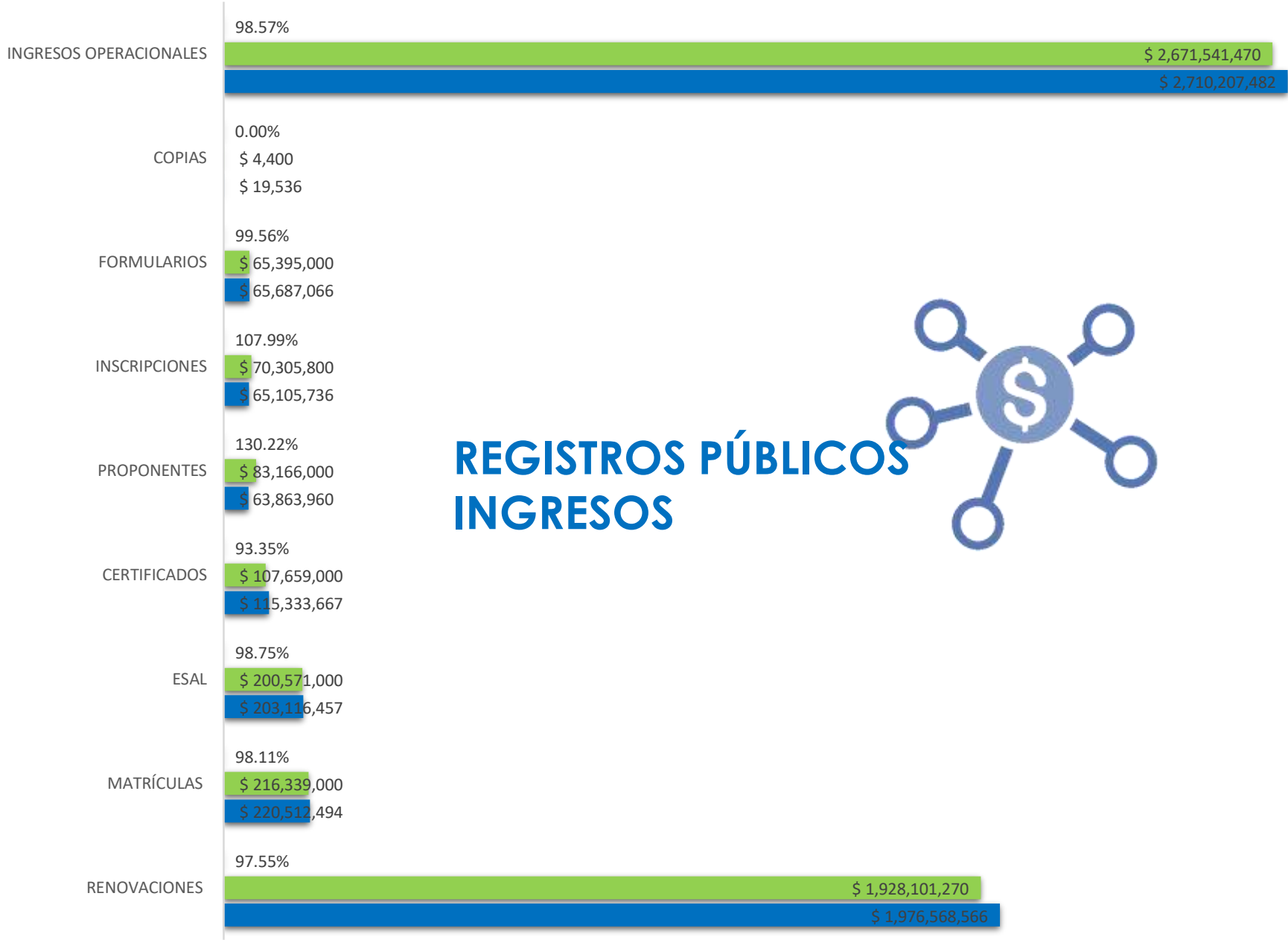


REGISTROS PÚBLICOS INGRESOS

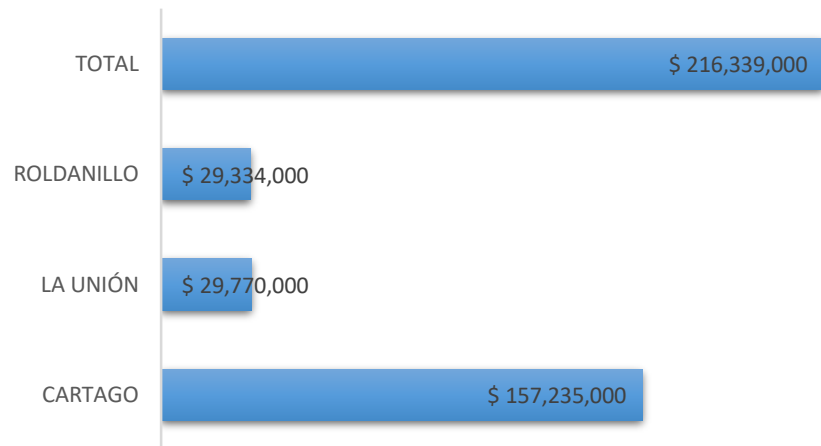


Mencionar : Riesgo
de reporte con
errores

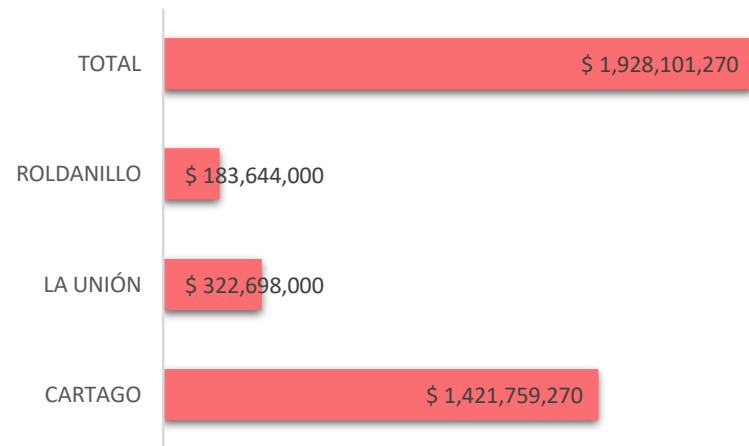
REGISTROS PÚBLICOS INGRESOS



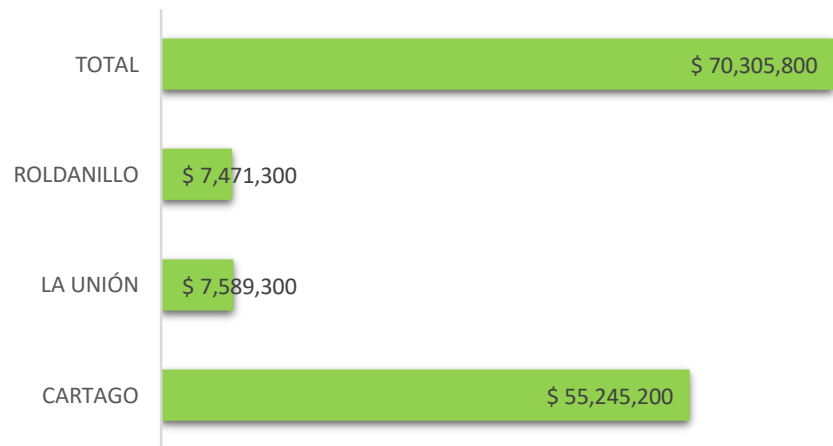
MATRÍCULAS



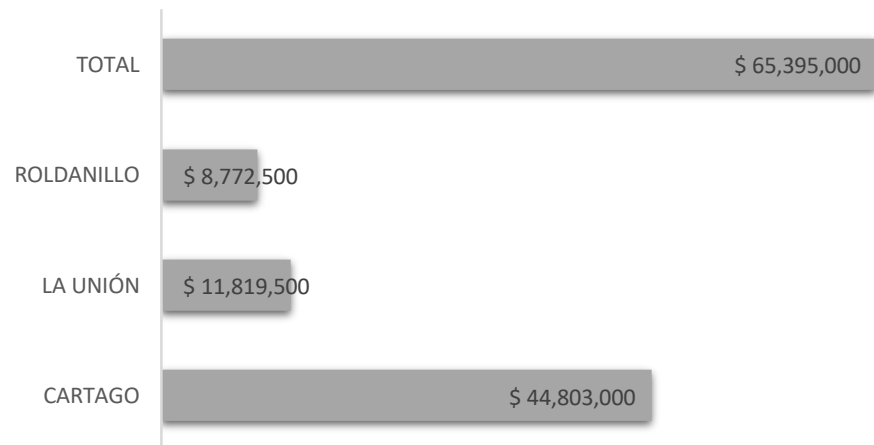
RENOVACIONES



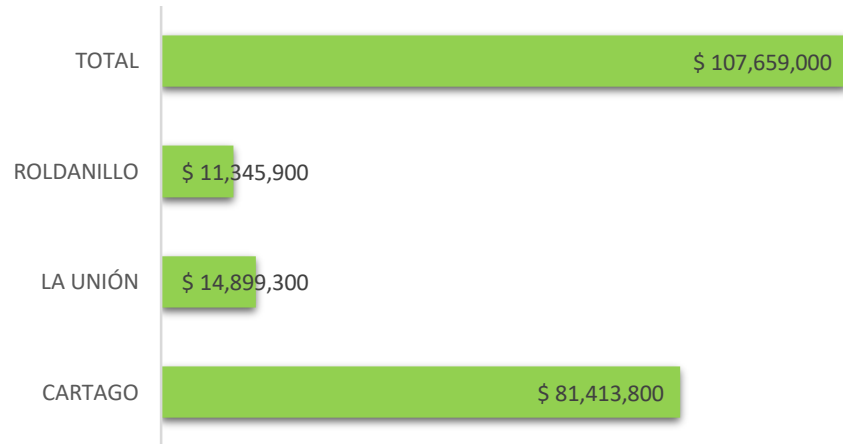
INSCRIPCIONES



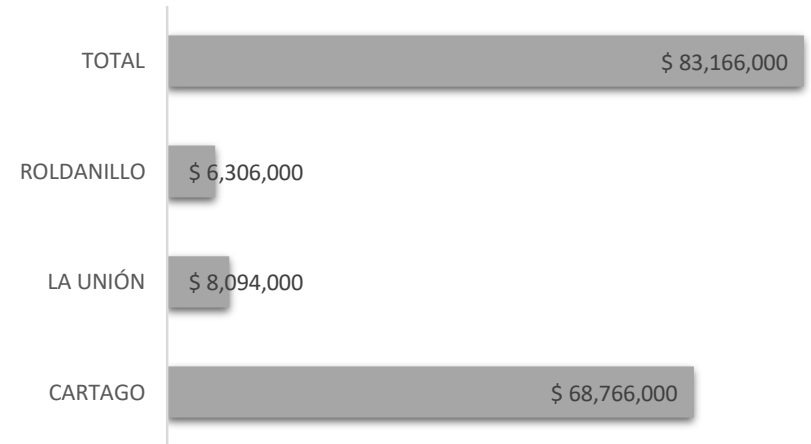
FORMULARIOS



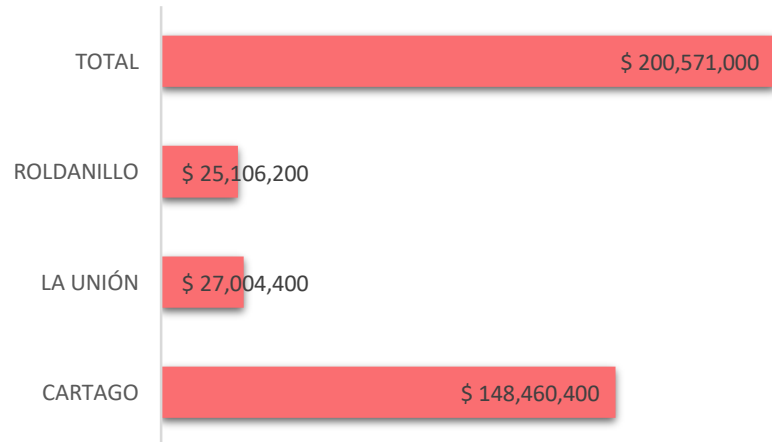
CERTIFICADOS



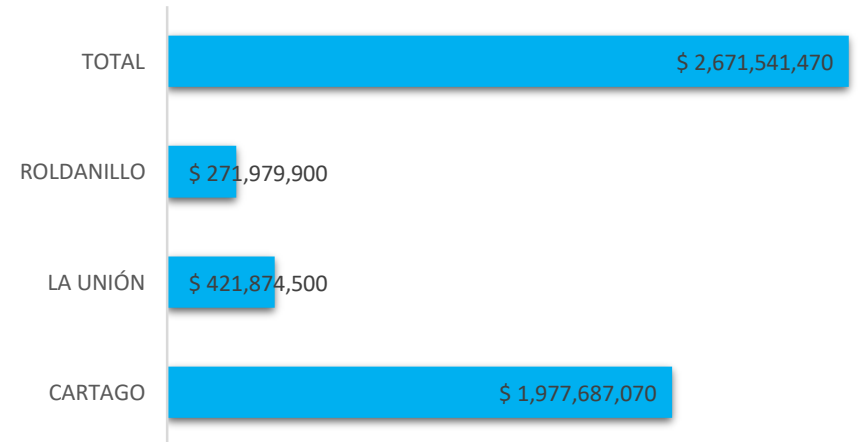
PROPONENTES



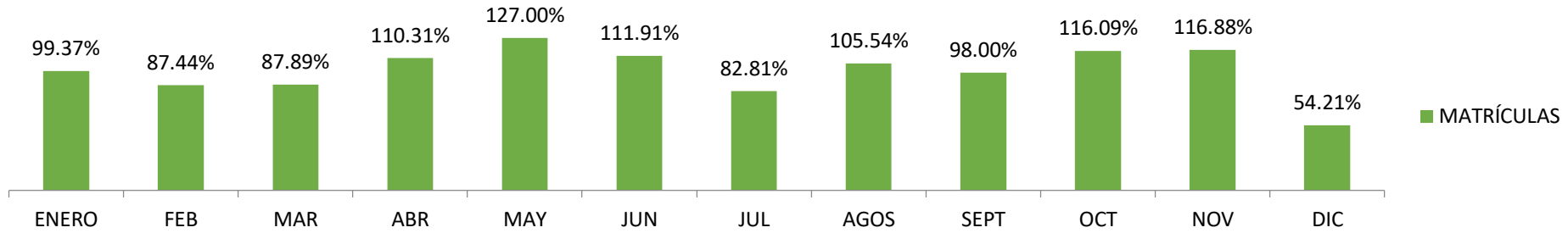
ESAL



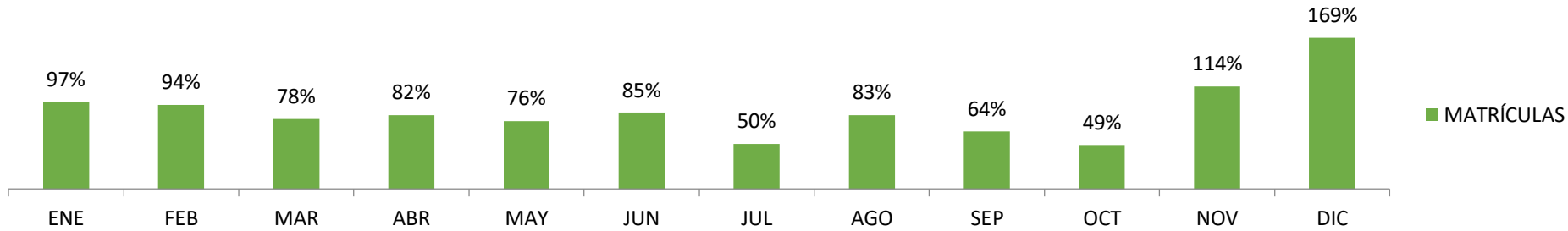
INGRESOS OPERACIONALES



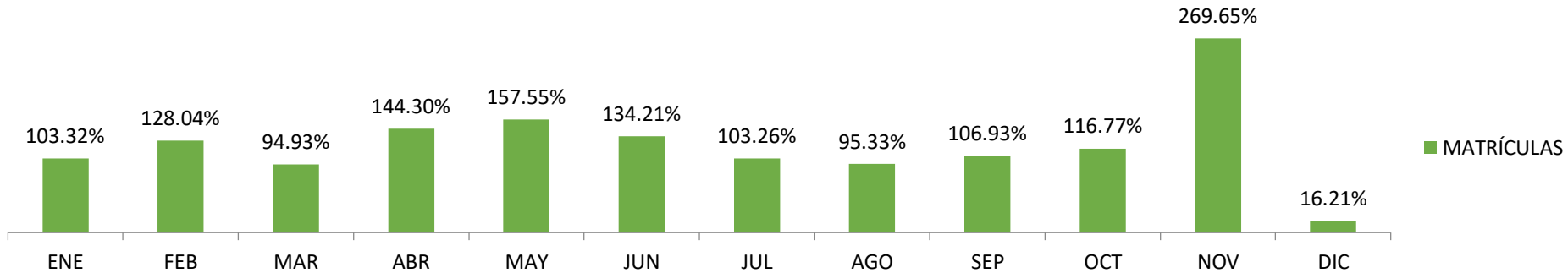
CARTAGO



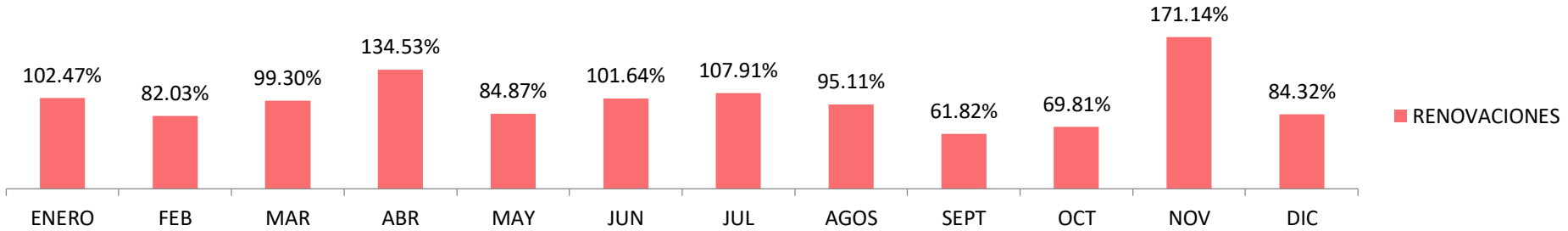
LA UNIÓN



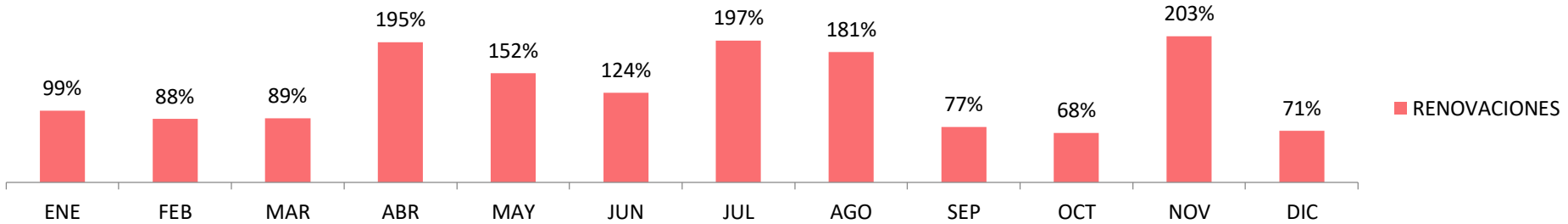
ROLDANILLO



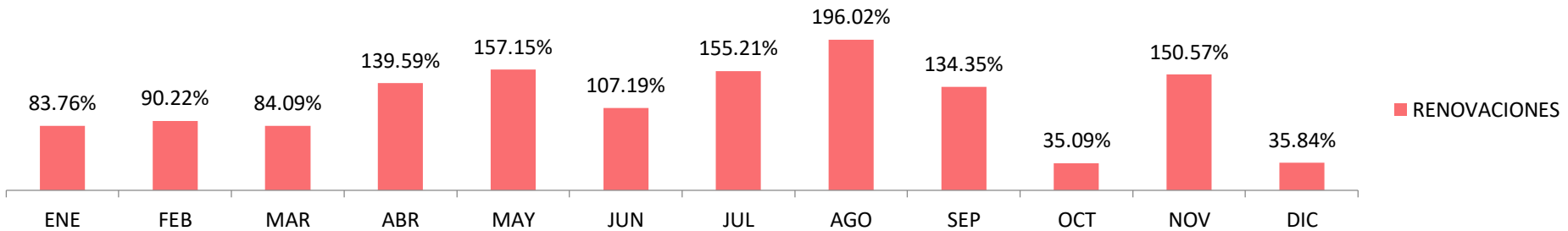
CARTAGO



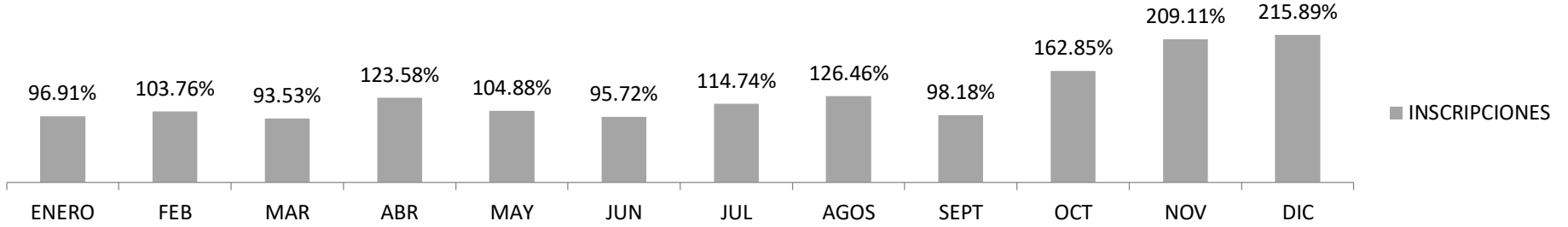
LA UNIÓN



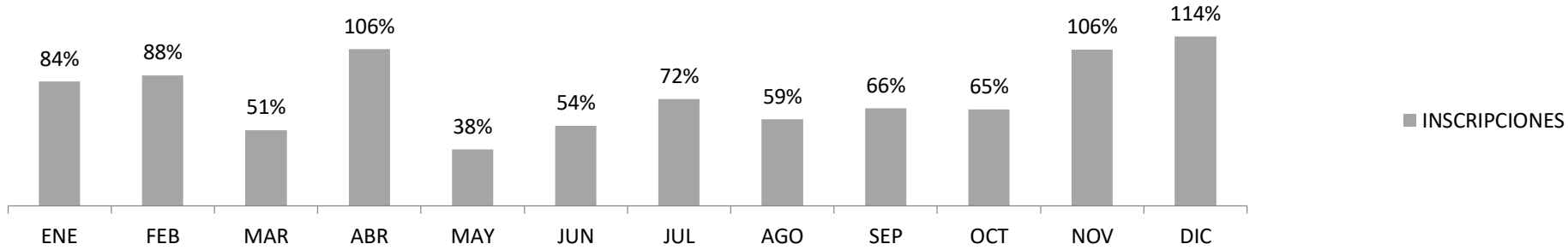
ROLDANILLO



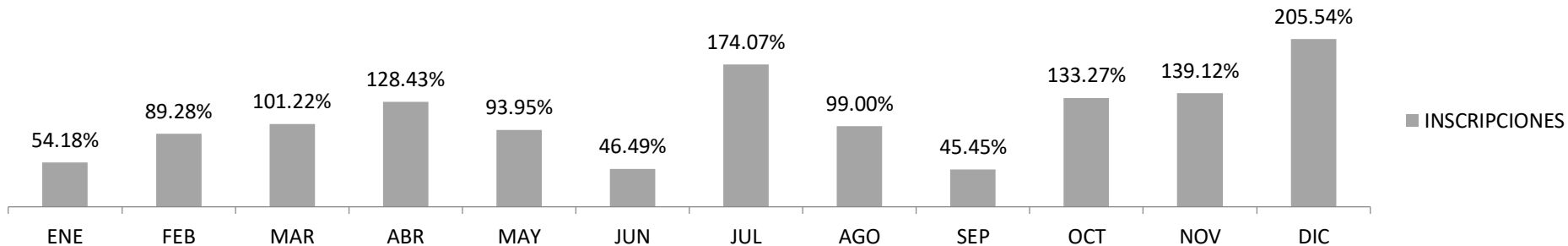
CARTAGO



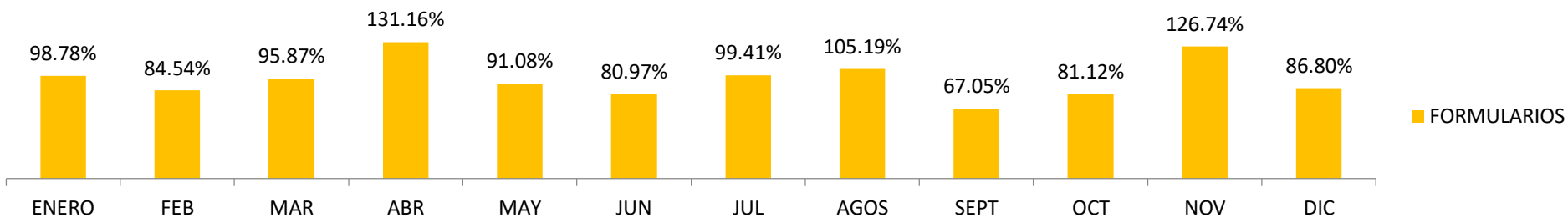
LA UNIÓN



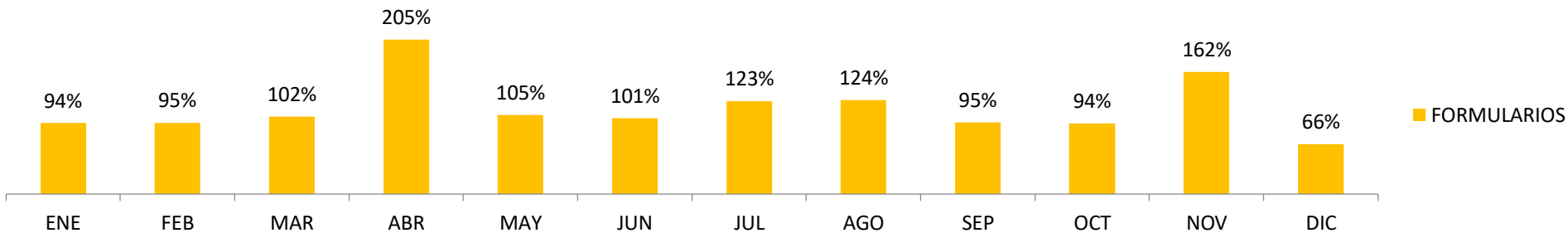
ROLDANILLO



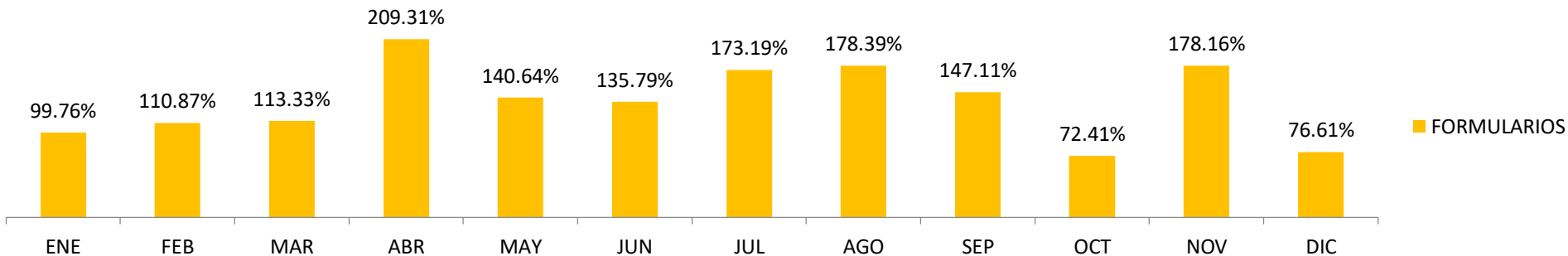
CARTAGO



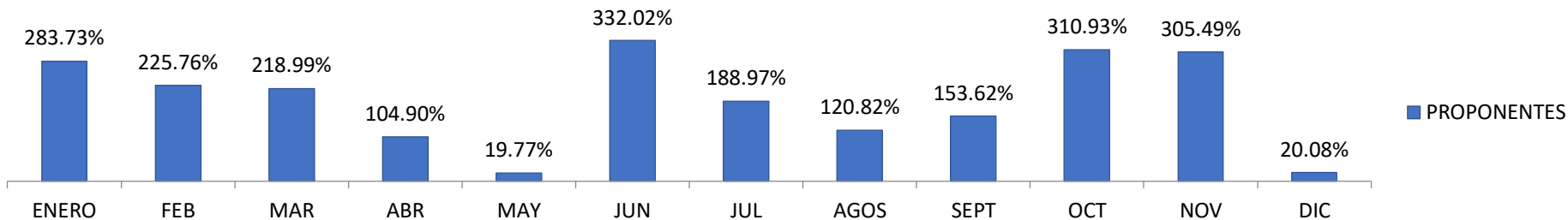
LA UNIÓN



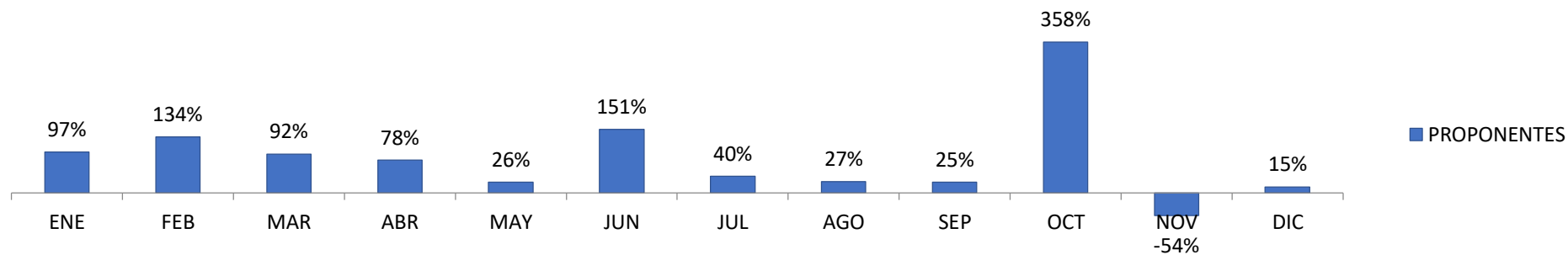
ROLDANILLO



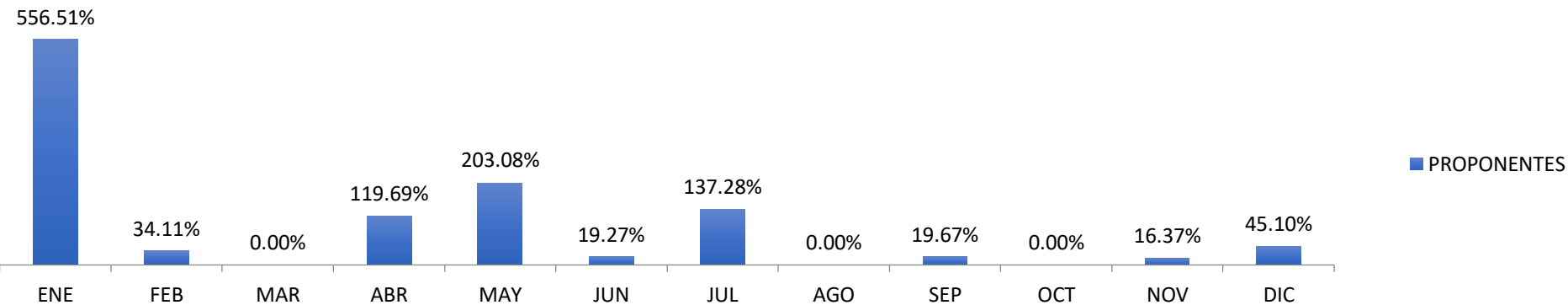
CARTAGO



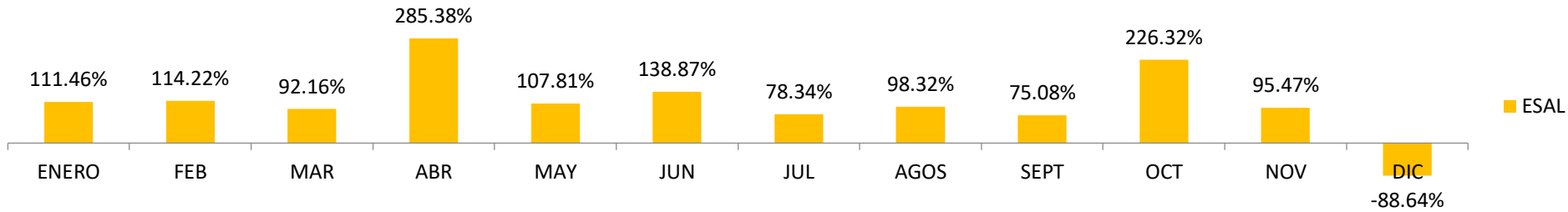
LA UNIÓN



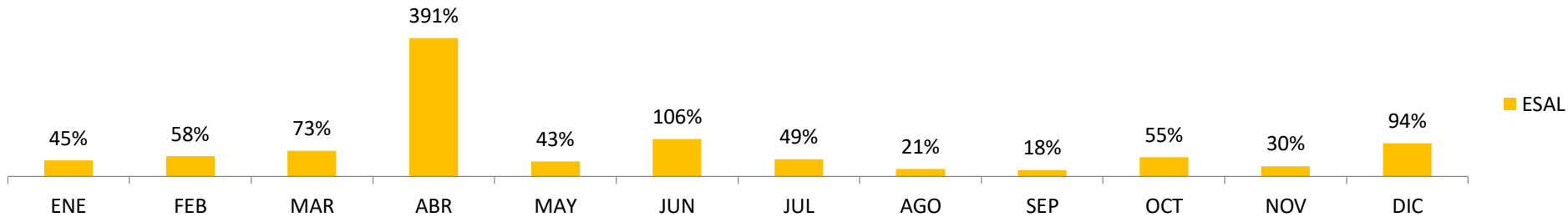
ROLDANILLO



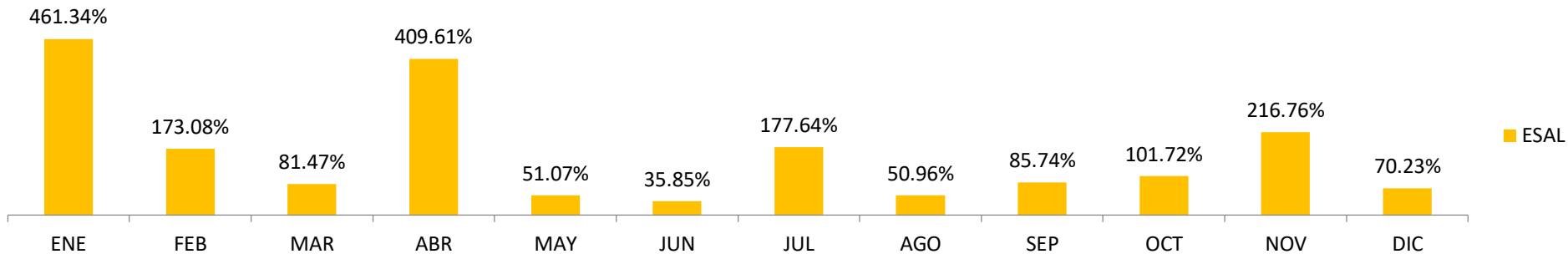
CARTAGO



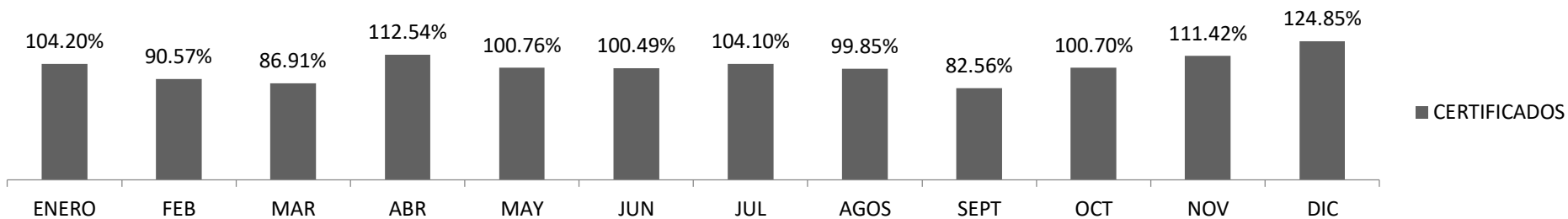
LA UNIÓN



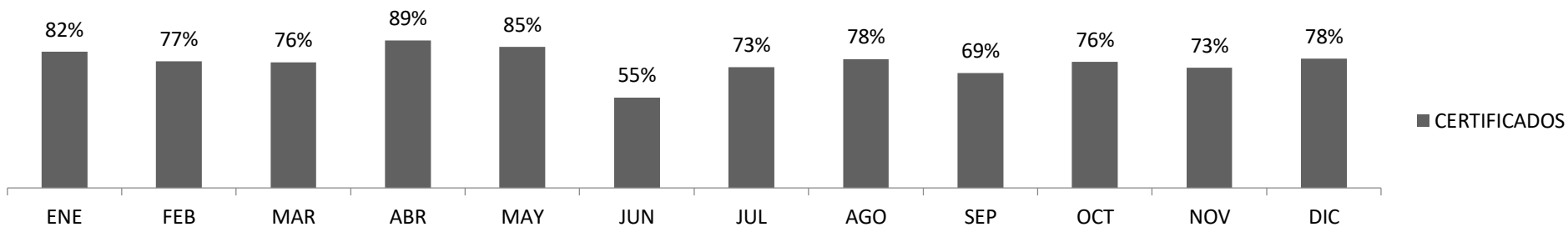
ROLDANILLO



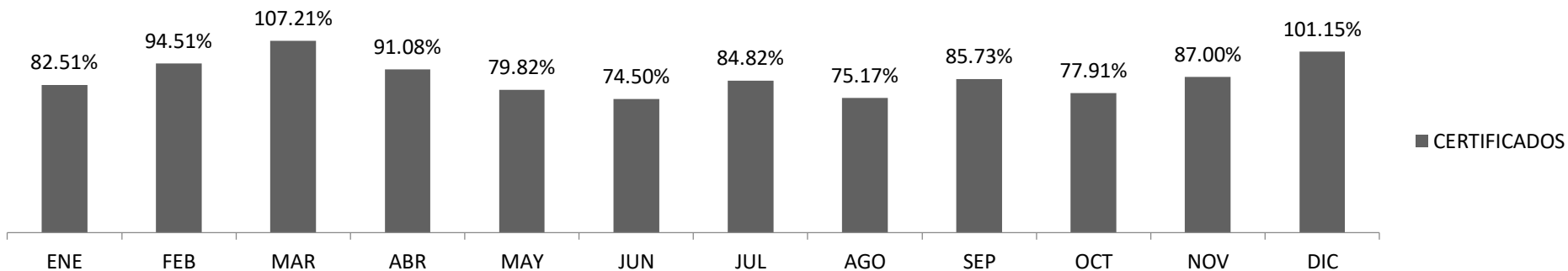
CARTAGO



LA UNIÓN

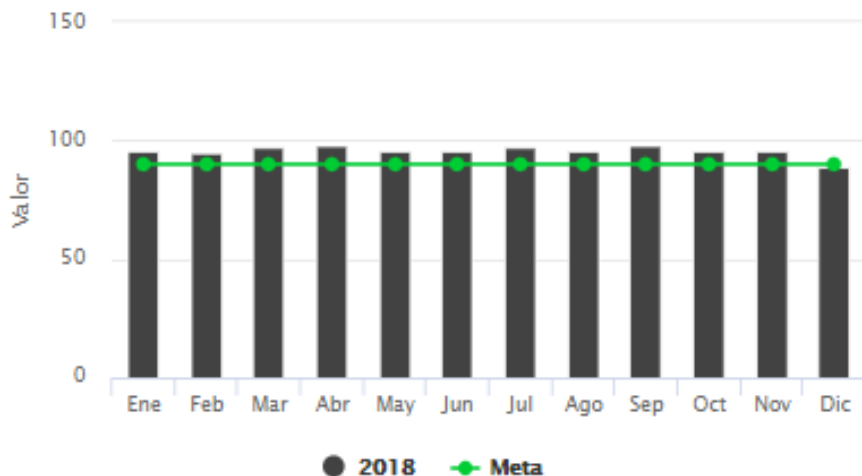


ROLDANILLO



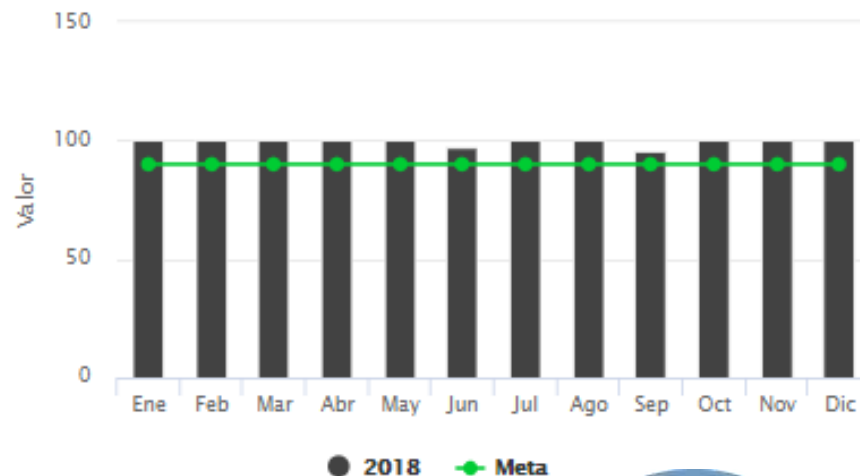
Tiempo de atención Creación de Empresa Ofic Cartago

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido en ofic Catago / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa en Ofic Cartago



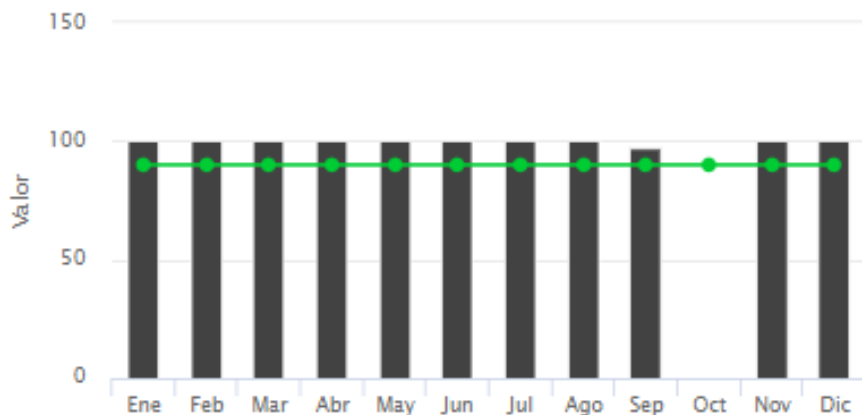
Tiempo de atención Creación de Empresa Ofic La Unión

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido Ofic La Unión / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa Ofic La Unión



Tiempo de atención Creación de Empresa Ofic Roldanillo

Clientes atendidos para creación de empresa dentro del tiempo establecido Ofic Rllo / Total de clientes atendidos para Creación de Empresa Ofic Rllo



**REGISTROS
PÚBLICOS**
TIEMPOS DE ATENCIÓN

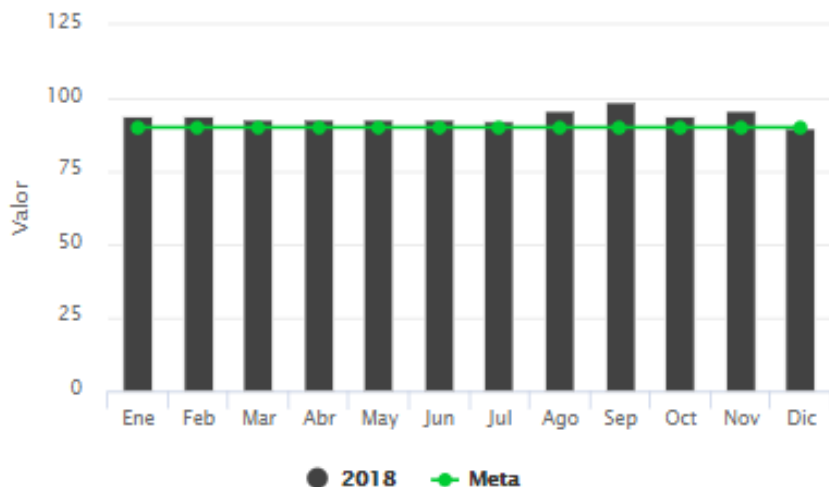


CREACIÓN (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 60 Minutos).

META: (90%)

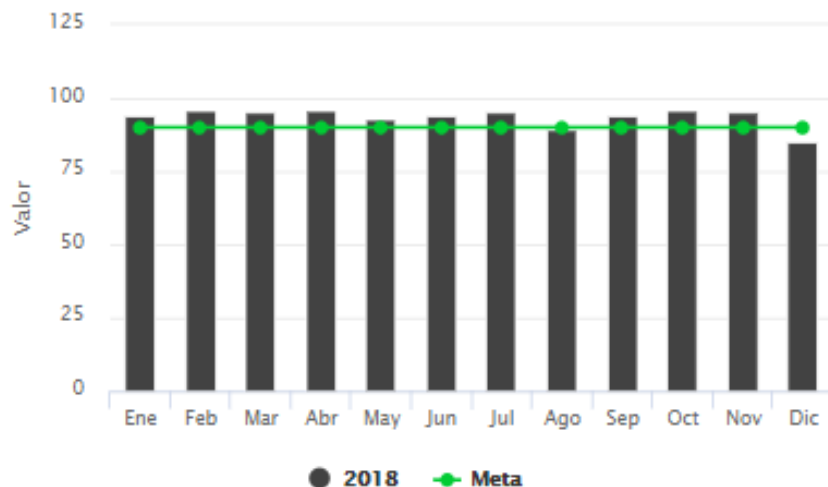
Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic Cartago

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



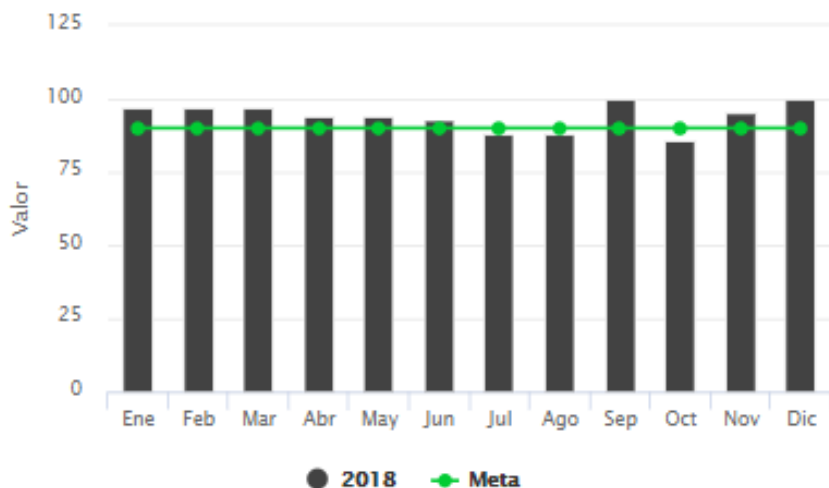
Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic La Unión

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



Tiempos de Atención de Renovaciones Ofic Roldanillo

Renovaciones atendidas dentro del tiempo establecido / # Renovaciones atendidas



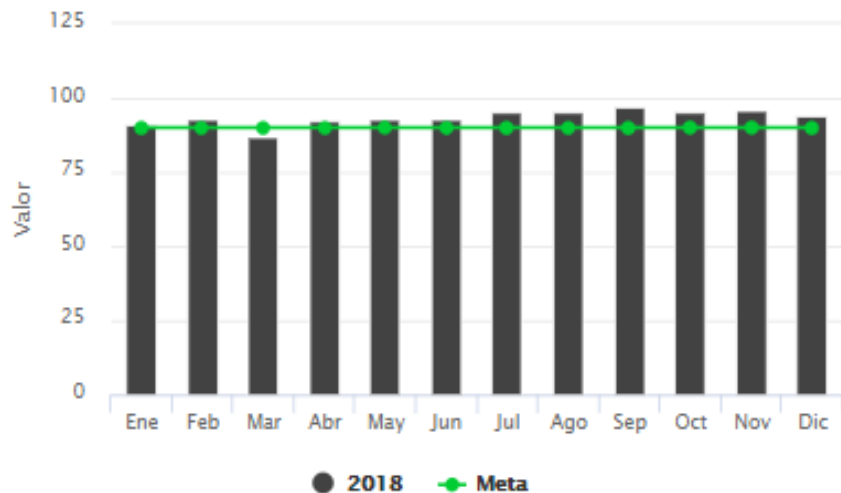
**REGISTROS
PÚBLICOS**
TIEMPOS DE ATENCIÓN



RENOVACIONES (Tiempo establecido en Plan de Calidad <= 18 Minutos).
META: (90%)

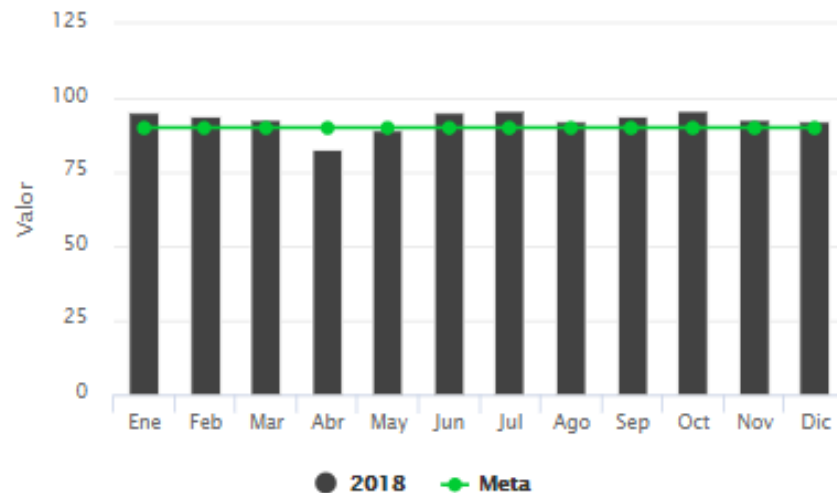
Tiempos de Atención Expedición de Certificados Cartago

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / #
Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido



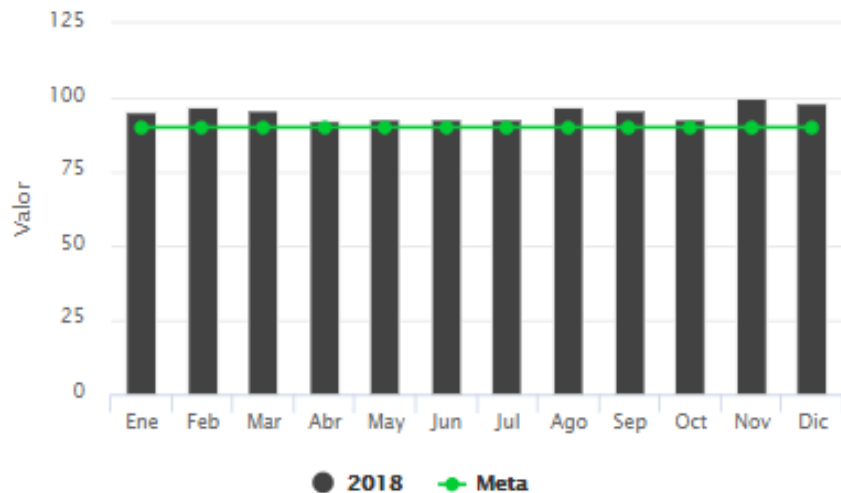
Tiempos de Atención Expedición de Certificados La Unión

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / #
Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido



Tiempos de Atención Expedición de Certificados Roldanillo

Turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido / #
Total de turnos de Certificados atendidos dentro del tiempo establecido

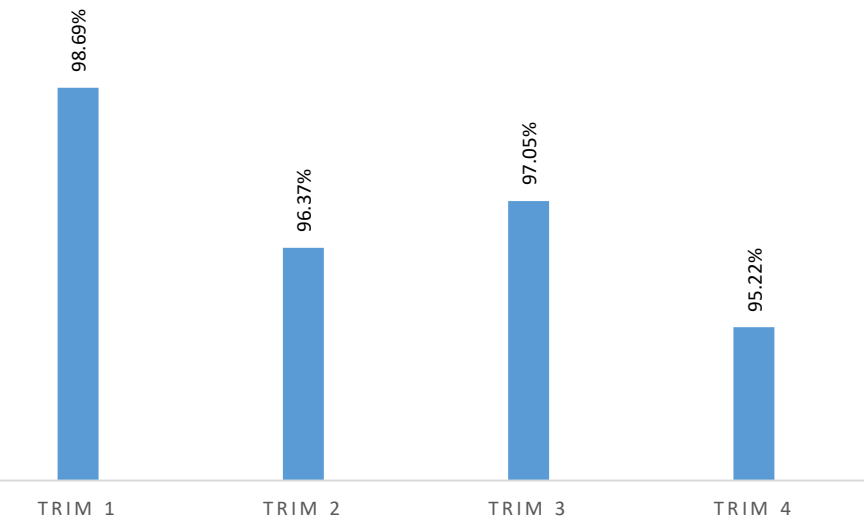


**REGISTROS
PÚBLICOS**
TIEMPOS DE ATENCIÓN

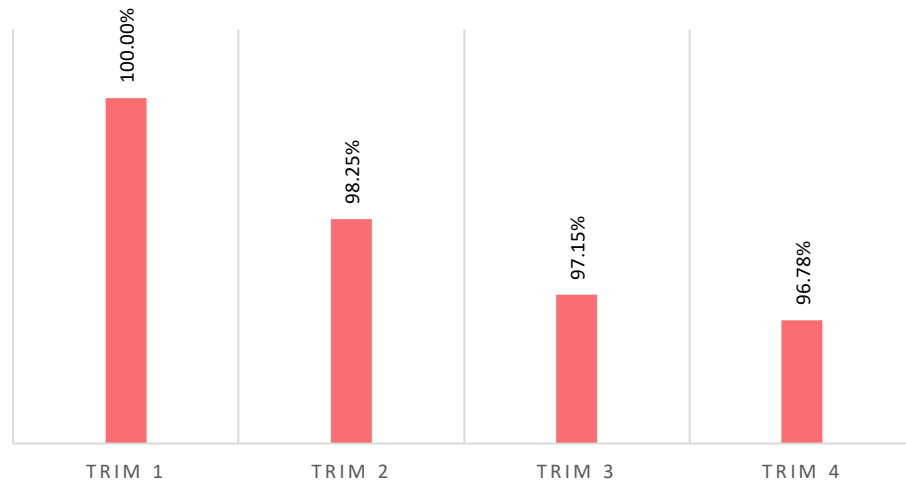


CERTIFICADO (Tiempo establecido en Plan de Calidad \leq 5 Minutos).

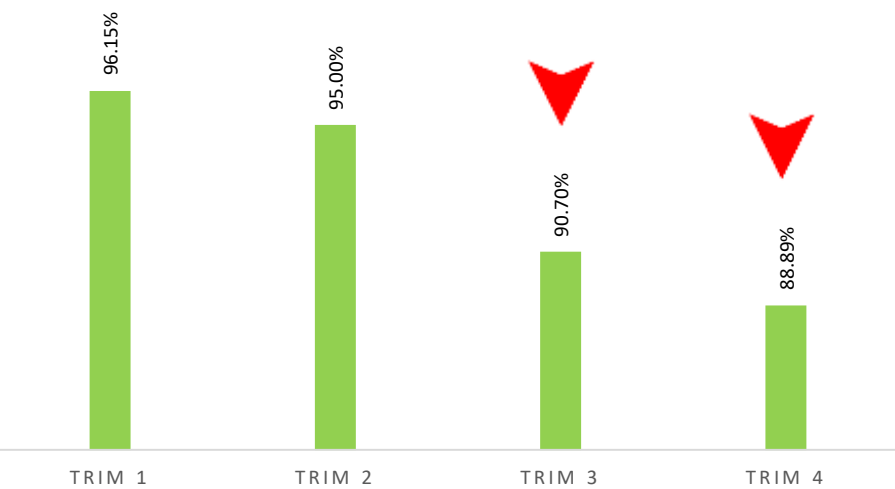
META: (90%)



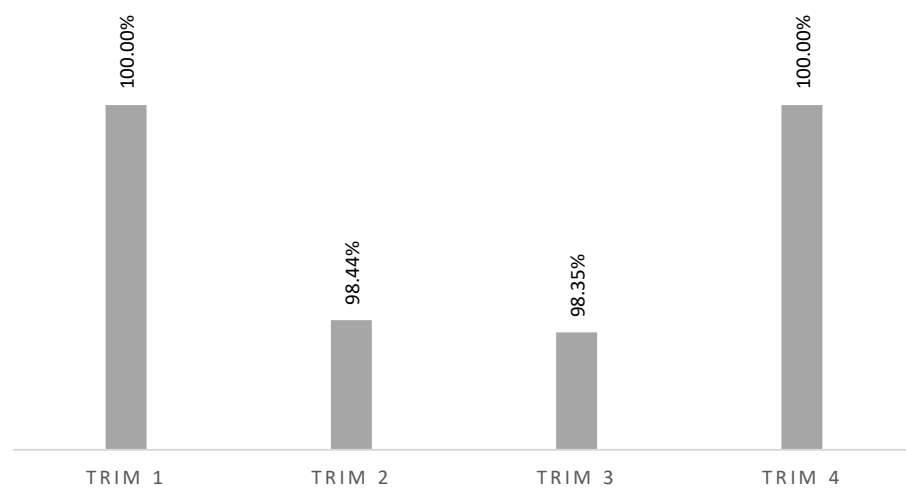
Conciliación - Satisfacción General



Conciliación - Satisfacción Ref. al Conciliador



Conciliación - Satisfacción Ref. al Mecanismo



Conciliación - Satisfacción Ref. al Centro

CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS

La Cámara de Comercio cuenta con un sistema de control de turnos que opera en las oficinas de Cartago, La Unión y Roldanillo, el cual tiene como objetivo agilizar las filas y controlar los tiempos de atención para así mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes.

En el año 2018 se registraron 38750 turnos, de los cuales el 95% cumplieron con los tiempos de atención establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

CERTIFICADOS

El 94% de los certificados fueron atendidos en menos de 5 minutos.

14.179
Turnos

RENOVACIONES

El 94% de las renovaciones fueron atendidas en menos de 18 minutos.

9.148
Turnos

INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

El 98% de los turnos fueron atendidos en menos de 40 minutos

6.656
Documentos

CREACIÓN DE EMPRESA

El 97% de las matriculas fueron realizadas en menos de 60 minutos

2.336
Turnos

ASESORÍA JURÍDICA

El 97% de las asesorias se realizaron en menos de 40 minutos

1.694
Turnos

FORMACIÓN EMPRESARIAL

Objetivo: Fortalecer el conglomerado empresarial de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago e incrementar su competitividad, partiendo de las necesidades de los empresarios para que puedan enfrentar los retos que demanda el entorno empresarial.

Capacitaciones en temas empresariales:

Temas: Información exógena, reforma tributaria entidades sin ánimo de lucro, declaración de renta persona natural, finanzas para no financieros, redes sociales para no expertos, facturación electrónica, actualización laboral, habilidades gerenciales, marketing estratégico, cierre fiscal, entrenamiento del servicio al cliente en las empresas turísticas, manipulación de alimentos, actualización laboral, generalidades de los estándares mínimos SG-SST, estrategias de participación en eventos de turismo, ¿cómo participar en una rueda de negocios? y fortalecimiento de empresas turísticas y hoteleras.



\$ INDICADORES Con Costo

Satisfacción del capacitador: 97%

Satisfacción logística: 98%

Satisfacción General del Evento: 97%

Se extrajo la información de 333 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a 374 empresarios, que participaron en los eventos con costo realizados por la entidad durante el año 2018.

INDICADORES Sin Costo

Satisfacción del capacitador: 96%

Satisfacción logística: 97%

Satisfacción General del Evento: 96%

Se extrajo la información de 108 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas a 153 empresarios, que participaron en los eventos sin costo realizados por la entidad durante el año 2018.



Sistema de
Gestión de
Calidad

REVISIÓN POR
LA DIRECCIÓN
AÑO 2018

INDICADORES GESTIÓN DE LOS RECURSOS



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

LOGRANDO SU
CRECIMIENTO
CUMPLIMOS
NUESTRO SUEÑO
www.camaracartago.org

INDICADORES CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LOS RECURSOS

• MENSUAL
• **100,18%**

CUMPLIMIENTO
INGRESO
PÚBLICO

• MENSUAL
• **89%**

CUMPLIMIENTO
INGRESO
PRIVADO

• MENSUAL
• **8,09%**

MARGEN
OPERACIÓN
PÚBLICO

• MENSUAL
• **-7,77%**

MARGEN
OPERACIÓN
PRIVADO

• ANUAL
• **100%**

EVALUACIÓN
COMPETENCIAS
LABORALES

• SEMESTRAL
• **91%**

PLAN DE
CAPACITACIONES

• ANUAL
• **87%**

CLIMA LABORAL

• 82%

EVALUACIÓN
INICIAL

• MENSUAL
• 100%

PLAN ANUAL DE
TRABAJO

• ANUAL
• 0%

SEVERIDAD DE
LOS ACCIDENTES
DE TRABAJO

• ANUAL
• 0%

FRECUENCIA DE
LOS ACCIDENTES
DE TRABAJO

• ANUAL
• 0%

MORTALIDAD DE
LOS ACCIDENTES
DE TRABAJO

• ANUAL
• 0%

PREVALENCIA DE
LA ENFERMEDAD
LABORAL

• ANUAL
• 0%

INCIDENCIA DE LA
ENFERMEDAD
LABORAL

• SEMESTRAL
• 2%

AUSENTISMO

• MENSUAL
• **96,34%**

CUMPLIMIENTO
GASTO PÚBLICO

• MENSUAL
• **99,56%**

CUMPLIMIENTO
GASTO PRIVADO

• MENSUAL
• **10,9%**

CRECIMIENTO
INGRESO
PÚBLICO

• MENSUAL
• **-6,7%**

CRECIMIENTO
INGRESO
PRIVADO

• MENSUAL
• **0,11%**

ENDEUDAMIENTO

• MENSUAL
• **1,27%**

RAZÓN
CORRIENTE

• MENSUAL
• **383,296,725**

EBITDA