

Cámara de
Comercio de
Cartago



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023

Carrera 4 # 12 - 101
Cartago - Valle del Cauca - Colombia
correspondencia@camaracartago.org
Tel: +57(2)2179912



Contenido

0.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.	EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.....	4
1.1	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	6
2.	LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.....	6
2.1	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.....	8
3.	LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO.....	9
3.1	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	9
3.2	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	15
3.3	EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	15
3.4	CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	18
3.4.1	REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN.....	18
3.5	EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	18
3.5.1	DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	26
3.6	CONCLUSIÓN DE LAS ENTRADAS: EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	28
3.7	LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	29
3.8	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	31
3.9	LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	32
3.10	LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS	33
3.11	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS	35
3.12	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	36
4.	LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	38
5.	LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	39
5.1	CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	40
6.	LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	42
7.	CONCLUSIÓN GENERAL DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023.....	45
	LISTA DE DOCUMENTOS ANEXOS.....	46

0. INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema de Gestión sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos estratégicos establecidos por la alta dirección, facilitando así la toma de decisiones en la organización con el fin de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para abordar los riesgos y otras estrategias que permitan la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas, al igual que el cumplimiento a los requisitos organizacionales.

Los objetivos principales de esta revisión realizada bajo el liderazgo de la alta dirección que contiene las entradas exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015 y el Artículo 2.2.4.6.31. del DECRETO NÚMERO 1072 de 2015 son:

- Revisar la integridad e idoneidad del sistema de gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia corporativa.
- Determinar en qué medida se cumple con la política y los objetivos de seguridad y salud en el trabajo y se controlan los riesgos.
- Dar a conocer a la alta dirección el estado del Sistema de Gestión, para el periodo 2023.
- Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del Sistema de Gestión y
- Propiciar la mejora en la organización.

A continuación, se presenta las entradas analizadas de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el Artículo 2.2.4.6.31. del DECRETO NÚMERO 1072 de 2015, al igual que los registros utilizados por la organización como evidencia de su cumplimiento.

Las entradas se presentan en el orden sugerido por la norma y para cada una de ellas se realiza el análisis de los datos consolidados de los resultados obtenidos durante el 2023, verificando la conformidad del sistema de gestión e identificando las oportunidades de mejora que se deberán abordar durante el año 2024.

Tabla 1: entradas de la revisión por la dirección (SGC-SGSST)

ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - NTC ISO 9001:2015 / DECRETO NÚMERO 1072 de 2015

Entradas requeridas por la norma	Descripción de las entradas
a El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	a- Matriz de Compromisos revisiones 2023
b Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad y de SG SST	b1-Matriz de riesgos y oportunidades contexto Externo b2-Matriz de riesgos y oportunidades contexto interno b3-Matriz de planificación y gestión de cambios 2023
c La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	
1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2023 / c1.1- Matriz-de-partes-interesadas 2023 / c1.2- Evaluación de clima 2023 / c1.3- Satisfacción afiliados
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad y del SGSST	c2-Informe Matriz de Alineación 2023
3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;	c3.1 - indicadores BSC 2023 c3.1 - indicadores de proceso 2023 indicadores de proceso SGSST

4) Las no conformidades y acciones correctivas;	c4- no conformidad y acción correctiva 2023
5) Los resultados de seguimiento y medición;	c5 - cuadro resumen del resultado de seguimiento y medición
6) Los resultados de las auditorías;	c6- resultados de auditorías año 2023
7) El desempeño de los proveedores externos;	c7- desempeño de proveedores externos 2023
d La adecuación de los recursos;	
e La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	e- gestión de riesgos 2023
f Las oportunidades de mejora.	f- Oportunidades de mejora

ASISTENTES A LA REUNIÓN

- Doctora Sandra Milena Santa Ocampo -Presidenta Ejecutiva
- Doctora Lina Andrea Arango Prado -Directora Jurídica
- Doctora Diana Paola Giraldo Aristizábal – Directora de Competitividad
- Doctor Santiago Soleibe Quintero – Director Administrativo y Financiero
- Alexandra Giraldo Gómez -Asistente de Presidencia
- Ana María Sánchez Henao- Coordinadora de Talento Humano
- Nathalia García Bedoya - Coordinadora de Comunicaciones
- Eduard Alberto Henao Ortiz - Coordinador Aseguramiento y Calidad – Responsable

INVITADOS: (para el punto de presentación de SST)

- Lilia Elizabeth Santa Vinasco – Analista de Sistema Integrado de Gestión

Inicia la reunión a las 8:30 am y termina a las 5:00 pm, registrado en Binaps mediante ACTA DE COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD # 69- MARZO 01 DE 2023.

1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Para dar cumplimiento a esta entrada de la revisión por la dirección, la Cámara de Comercio de Cartago sistematiza la información en la matriz de compromisos resultantes de la revisión por la dirección (generados en la revisión anterior), los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 2: Matriz de los compromisos resultantes de la revisión por la dirección (revisión periodo anterior)

ACTA DE REUNIÓN				Página: 1 de 4	
	FECHA	AÑO	MES	DIA	
		2023	02	27	
TIPO DE REUNIÓN	Comité Aseguramiento y Calidad				
CÓDIGO DE REUNIÓN	2-01 -20				
NOMBRE DE REUNIÓN	COMITÉ DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD ACTA # 68- FEBRERO 27 2023 REVISIÓN POR				

MATRIZ DE COMPROMISOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	AVANCES	ESTADO

Actualizar el manual de calidad, Terminar la actividad que viene pendiente del año anterior, alinearla con el manual del Sistema Integrado	Eduard Alberto Henao Ortiz	30/05/2023	- Se actualiza el MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Se adjunta archivo	F
Actualizar el procedimiento de gestión del cambio. Actualizar el documento de acuerdo a la forma como se están gestionando los cambios en la organización de una manera más sencilla y práctica.	Eduard Alberto Henao Ortiz	30/05/2023	- Se actualiza a la versión #3 el documento, llevándolo a una forma más sencilla de gestionar los cambios y buscando la agilidad en los procesos.	F
Enviar informe de gestión 2023 a los afiliados	Diana Paola Giraldo Aristizábal	15/03/2023	- se replicó la información a los afiliados, la solicitud se hizo al área de comunicaciones mediante ticket del 28 de febrero	F
Suministrar información de los comentarios positivos de las encuestas de satisfacción a la Dirección Jurídica. Se enviará junto con el informe de satisfacción.	Lilia Elizabet Santa Vinasco	11/04/2023	- el día 12 de abril fue suministrada a la dirección jurídica la relación de los comentarios correspondientes a las encuestas de satisfacción, los cuales fueron socializados en el comité interno de archivo. El día 24 de abril fue enviado por correo el informe correspondiente a las PQR el cual contiene la relación de la satisfacción correspondiente al primer trimestre de 2023. Durante el primer trimestre del año en el proceso de registro público se diligenciaron un total de 1.153 encuestas, de las cuales 384 contienen mensajes de felicitación, en cuanto al servicio, la calidez humana, agilidad, amabilidad, entre otros.	F
Actualizar Matriz de partes interesadas de acuerdo a la que mencionó la auditora externa, incluir también la Economía Popular. Actualizar el documento en Binaps	Eduard Alberto Henao Ortiz	15/03/2023	- Se está analizando la posibilidad de realizar un acompañamiento con un consultor externo para esta actividad. Igualmente, con recursos internos se realiza el seguimiento al contexto y partes interesadas entre agosto 10 de 2023 y septiembre de 2023. -Con el análisis de contexto realizado en septiembre de 2023, se obtuvo información suficiente para actualizar con recursos internos la Matriz de Partes. A Dic 11 de 2023 el documento no se ha registrado porque se espera la información del proceso de Competitividad para cerrar la actividad. En conversación con Leidy Posada menciona que lo entregará antes que termine el mes de diciembre. -El 21 de diciembre recibo la información del resultado del ejercicio realizado con la Junta Directiva. Se procede a realizar el ajuste del documento de partes Interesadas. Se cierra la actividad y se procede a ajustar el documento con la información existente al momento con el fin de continuar con el proceso de actualización.	F

1.1 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

En general, se ha realizado un seguimiento adecuado a los compromisos de las revisiones por la dirección previas y se ha logrado un alto porcentaje de cumplimiento. La actualización de los documentos y el envío de información ha contribuido a la mejora del sistema de gestión de calidad de la organización.

Impacto en la Mejora del Sistema de Gestión de Calidad:

- Facilitación de la Comprensión y Aplicación: El Manual de Calidad actualizado facilita la comprensión y aplicación del sistema por parte del personal, agilizando los procesos de inducción y reinducción.
- Motivación y Reconocimiento a los Colaboradores: El Informe de Gestión 2023 y los comentarios positivos de las encuestas de satisfacción permiten conocer los resultados y el impacto del servicio, motivando y reconociendo la labor de los colaboradores.
- Implementación de Cambios: El Procedimiento de Gestión del Cambio actualizado asegura que los cambios se implementen de manera controlada y más ágil.
- Fortalecimiento de la Relación con los Afiliados: El envío del Informe de Gestión 2022 y 2023 a los afiliados fortalece la relación con ellos y demuestra la transparencia en la gestión.
- Mejor Identificación y Comprensión de las Partes Interesadas: La Matriz de Partes Interesadas actualizada permite una mejor identificación y comprensión de las partes interesadas y sus expectativas.

2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN

Los registros que se utilizan en la organización para reportar esta entrada corresponden a la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Contexto Externo, Matriz de Riesgos y Oportunidades del contexto interno y la Matriz de planificación y gestión de cambios.

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CONTEXTO EXTERNO

En el diseño del plan estratégico para la vigencia 2022-2025 se realizó el análisis del contexto externo e interno, identificando los riesgos y oportunidades generados tanto para el Sistema de Gestión como para el logro de los objetivos estratégicos y de calidad. La matriz empleada también contiene las acciones emprendidas para aprovechar las oportunidades y prevenir o mitigar los riesgos, A continuación, se presenta la matriz, con aquellos de riesgos y oportunidades del contexto externo de alto impacto sobre la gestión de la entidad (si desea ver la matriz completa ver la planeación estratégica vigente).

Las oportunidades que fueron identificadas de alto impacto se tuvieron en cuenta en la definición de las estrategias establecidas para cumplir con los objetivos estratégicos y de

calidad, en cuanto a los riesgos de alto impacto se realizó la revisión contra los mapas de riesgos de procesos, para verificar que estuvieran incluidos o realizar la actualización de nuevos riesgos y nuevas causas, según aplique.

La Información en detalle de esta entrada se presenta al comité en anexos b1- Matriz de riesgos y oportunidades del contexto Externo y b2- Matriz de riesgos y oportunidades del contexto interno y b3-Matriz de planificación y gestión de cambios 2023, los cuales por ser archivos muy extensos no se pueden aplicar al presente documento.

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS

La información correspondiente a la planificación de y gestión de cambios es consignada en una matriz que lleva el mismo nombre, sobre este registro se verificaron las acciones tomadas de forma anticipada sobre aquellos aspectos que se previó que podrían tener un impacto significativo sobre el Sistema de Gestión de la entidad y el logro de los objetivos estratégicos. Los cambios gestionados para la vigencia 2023 fueron:

- Manual de Correspondencia
- Programa de Gestión Documental
- Compra y Construcción Oficina de la Unión
- Migración a DocXFlow 4.0.
- Sistema Tail-Encuestas QR
- Se ha elevado el nivel de medición de PATS en las escalas "regular" y "satisfactorio".
- Implementar un Sistema (SAGRILAFT) y un Programa (PTEE). Circular Externa 100-000004 de 4 de octubre de 2023 SuperSociedades

Las actividades en desarrollo continúan siendo monitoreadas por el área de aseguramiento y mejora:

- Manual de Correspondencia
- Compra y Construcción Oficina de la Unión
- Migración a DocXFlow 4.0.
- Implementar un Sistema (SAGRILAFT) y un Programa (PTEE). Circular Externa 100-000004 de 4 de octubre de 2023 SuperSociedades

Al presentar la MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS del 2023, en el comité se analizó lo relacionado con en el Manual de Correspondencia que involucra temas de facturación, incluyendo preguntas sobre si ya no se deben imprimir las facturas electrónicas o si hay excepciones, así como cuál es el correo oficial para recibirlas. Se ha reconocido la importancia de fortalecer el conocimiento en este aspecto para lograr una gestión más uniforme y controlada. Este asunto se ha registrado como un compromiso para mejorar nuestros procesos

Aunque no estaba relacionado en la gestión de cambios del 2023, se abordó el tema de la gestión de anticipos debido a la preocupación sobre la conveniencia de manejar montos muy elevados y plazos prolongados, dado los riesgos asociados con la administración de recursos. En este contexto, la Doctora Sandra solicita al Doctor Santiago que valide con Luz Marina en qué cámara se presentó una observación de la Contraloría sobre los anticipos, y se analice cómo podemos mejorar el control en este aspecto.

En esta entrada, se realizó el seguimiento al cambio llevado a cabo en el año 2022 sobre las nuevas oficinas de Competitividad. Durante este seguimiento, se identificaron aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, especialmente con respecto a las sillas y al ruido en la nueva ubicación de la oficina. Se cuenta con un Informe de Seguimiento de Control Interno del 28 de Julio de 2023 y un informe de la ARL SURA que abordan estos aspectos.

Se ha registrado un compromiso para revisar el informe de la ARL SURA presentado en el 2023 sobre las sillas de competitividad, con el fin de evaluar la situación actual y determinar una solución adecuada. Además, se debe examinar el Informe de Seguimiento de Aseguramiento-SST enviado el 28 DE JULIO DE 2023 para garantizar que se hayan abordado adecuadamente los aspectos identificados para mejorar, sobre el particular se rendirá cuenta en el comité directivo del mes de abril de 2024.

En cuanto a la implementación de un Sistema (SAGRILAFT) y un Programa (PTEE) atendiendo lo establecido en la Circular Externa 100-000004 de 4 de octubre de 2023 de SuperSociedades, el cambio sigue en monitoreo y la cámara se alinea totalmente al plan que propone Confecámaras, pero es necesario validar el alcance de la implementación de Sagrilaft con el fin de definir el recurso para el oficial de cumplimiento, por esta razón se registra el compromiso de realizar las respectivas gestiones. Se traslada como un compromiso al punto “4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS” de la presente revisión.

2.1 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Se analizaron los cambios gestionados en 2023, incluyendo el Manual de Correspondencia, Programa de Gestión Documental, Compra y Construcción Oficina de la Unión, Migración a DocXFlow 4.0, Sistema Tail-Encuestas QR, medición de PATS y Sistema SAGRILAFT y Programa PTEE.

Se realizó un seguimiento a los cambios en curso y se identificaron áreas de mejora quedando registrados en los siguientes compromisos:

- Fortalecer el conocimiento sobre el Manual de Correspondencia para lograr una gestión más uniforme y controlada.
- Revisar el informe de la ARL SURA sobre las sillas de la oficina de Competitividad y determinar una solución adecuada.

- Examinar el Informe de Seguimiento de Aseguramiento-SST para garantizar que se hayan abordado las mejoras en seguridad y salud en el trabajo.
- Validar el alcance de la implementación de Sagrilaft con el fin de definir el recurso para el oficial de cumplimiento.
- Gestionar acciones para mejorar los controles en la gestión de anticipos.

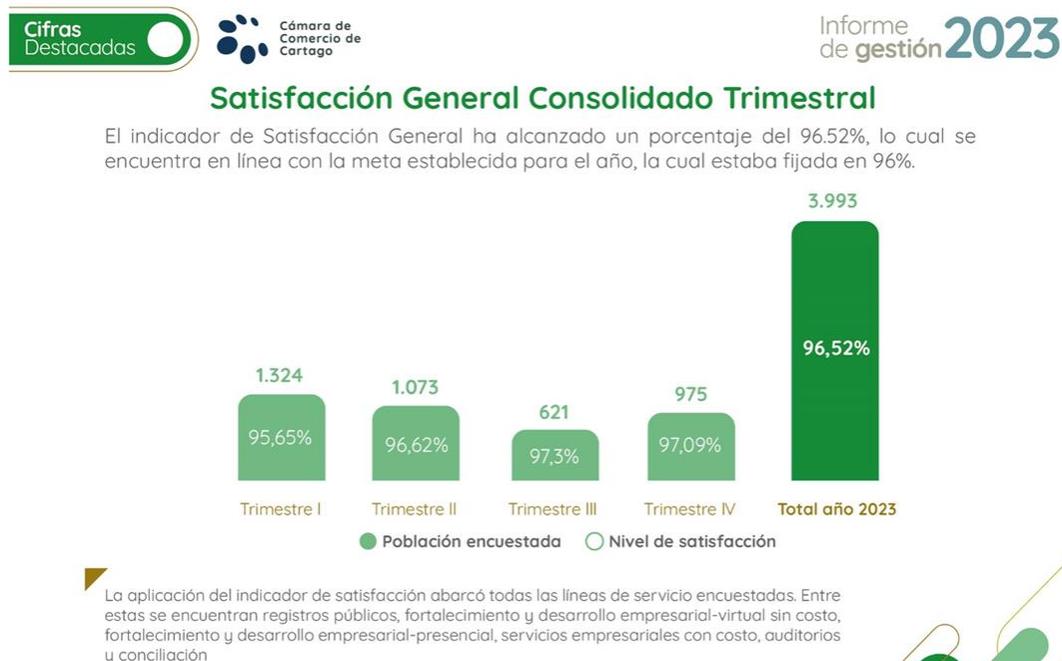
3. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO

LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

3.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción del cliente durante el año 2023:

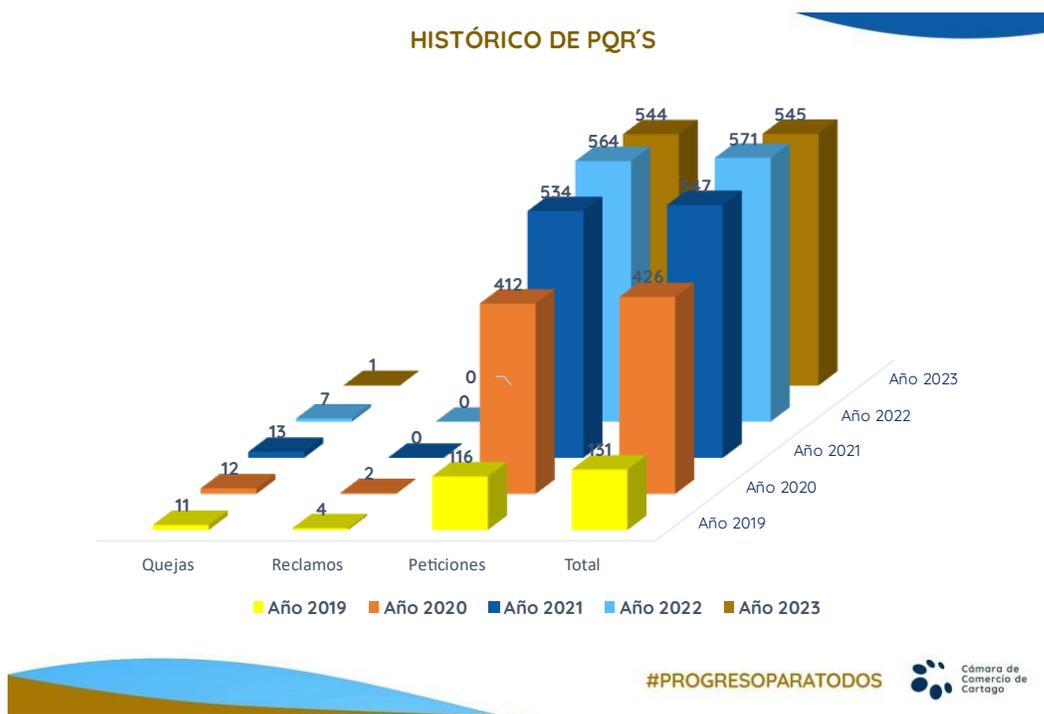


El resultado de satisfacción general de los clientes en el año 2023 fue del 96,52%, alcanzando la meta planificada.

Respecto a la evaluación de los temas de capacitación la Presidenta Ejecutiva indica que actualmente se evalúan todos los módulos cuando se trata de capacitaciones con varias etapas, la Doctora Diana indica que esto obedece a lo establecido en el SGC, ante lo cual la Presidenta Ejecutiva y el Coordinador de Aseguramiento y Calidad aclaran que el sistema es flexible y puede ajustarse a las necesidades del proceso, ya que debemos garantizar la eficiencia en temas tan importantes como la evaluación de la satisfacción.

En este punto se identifica una oportunidad de mejora para agilizar los procesos internos. Se trata de revisar los criterios para evaluar los módulos de capacitación en el área de Competitividad, con el propósito de establecer criterios más claros. Actualmente, se evalúan todos los módulos, incluso en capacitaciones prolongadas. La Directora de Competitividad verificará si es necesario realizar ajustes con el objetivo de mejorar la eficiencia en estas evaluaciones.

Con corte al 29 de febrero de 2024, se han reportado 3 posibles quejas, lo cual llama la atención en los asistentes sobre la clasificación que se está dando desde la unidad de correspondencia. Sobre el particular, el Coordinador de Aseguramiento expone que esta situación es algo que debe realizarse desde la Dirección Jurídica quien verdaderamente maneja la idoneidad para clasificar si la intención del cliente es dejar una sugerencia, un reclamo, una queja o una felicitación, una vez clasificado se procede a darle el trámite respectivo siendo cuidadosos de cumplir con el tiempo.



La directora de Competitividad señala que su equipo de trabajo dedica considerable tiempo a responder a cada interacción de los clientes en diversas encuestas de servicio. En algunos casos, estas interacciones no constituyen quejas, reclamos o sugerencias, sino

simplemente expresiones de opiniones momentáneas de los clientes. Esta situación genera dudas entre los asistentes del comité sobre la necesidad de continuar haciéndolo.

En esta entrada se genera la oportunidad de mejora de Efectuar la verificación de los criterios para la radicación de solicitudes como sugerencias, peticiones, recomendaciones y consultas a nivel general de todos los puntos de recepción, con el fin de definir si todo se debe radicar para la generación de una respuesta o si se pueden establecer excepciones de acuerdo al tipo de información recibida. Igualmente se debe comunicar en la unidad de correspondencia sobre la necesidad de obtener la clasificación previa de parte de la dirección jurídica antes de generar un radicado.

INDICADORES REPORTADOS A SUPERSOCIEDADES

(TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS 100%)

En año 2023, se registró solo una queja, lo que representa una disminución significativa de seis quejas en comparación con el año anterior, equivalente al 85.71%. La entidad respondió a la queja dentro del tiempo establecido.

(COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS 14,29%)

Durante el año 2023, se evidenció un marcado descenso en la cantidad de quejas y reclamos, con tan solo una queja registrada y ninguna presentación de reclamos. Esta disminución, equivalente al 85.71% en comparación con el año anterior, en el que se reportaron siete incidentes, señala un mejor control y gestión de las inquietudes de los usuarios. La única queja registrada en el periodo está relacionada con la insatisfacción respecto a una campaña realizada por el proceso de Servicios Empresariales en diciembre de 2022. Este reporte fue presentado por el usuario en febrero de 2023 donde la entidad respondió de manera oportuna a esta única queja, gestionando la situación dentro del tiempo establecido. La respuesta proporcionada incluyó una explicación detallada sobre la gestión realizada por la entidad y aclaraciones para el usuario.

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento de las quejas, las peticiones y el porcentaje de participación del año 2016 al 2023:

Tabla 8: Comportamiento de las quejas y peticiones

<i>Histórico PQR</i>	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total	%Quejas
<i>Año 2016</i>	21	7	3	26	57	12,28%
<i>Año 2017</i>	40	5	4	0	49	10,20%
<i>Año 2018</i>	51	10	1	25	87	11,49%
<i>Año 2019</i>	116	11	4	20	151	7,28%
<i>Año 2020</i>	412	12	2	3	429	2,80%
<i>Año 2021</i>	534	13	0	3	550	2,36%
<i>Año 2022</i>	564	7	0	45	616	1,14%
<i>Año 2023</i>	544	1	0	12	557	0,18%

En proporción al total de peticiones recibidas, la participación de las quejas ha disminuido considerablemente, pasando del 12,28% en el 2016 al 0,18% en el año 2023.

El detalle del tratamiento brindado se encuentra en el registro de seguimiento a quejas, peticiones y reclamos.

Se calcula por separado el nivel de satisfacción por cada una de las líneas de servicio de la Cámara de Comercio utilizando el indicador de $(\sum \text{de los resultados individuales de cada encuestado} / (\# \text{ de encuestados} * \text{máximo valor esperado})) * 100$ y luego se ponderan los resultados, asignando la ponderación de acuerdo con el número de personas que respondieron la encuesta por cada línea de servicio. Los resultados de la satisfacción individuales se obtienen de la encuesta de satisfacción del cliente, aplicada de forma trimestral.

Se implementó el indicador “NPS” para medir la satisfacción del cliente y también medir la lealtad. Como sistema de medición, el NPS tiene un único objetivo: descubrir la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa, un producto o un servicio a otra persona. Al 4 trimestre del 2023 el indicador presentó un resultado de **91.04%**



NPS

En general, el indicador NPS ha mostrado una tendencia positiva en los últimos cuatro trimestres. El nivel de recomendación de los clientes ha aumentado de 86,03% en el primer trimestre a 91,04% en el cuarto trimestre. Este es un resultado altamente positivo, ya que indica que la mayoría de los clientes no solo están satisfechos con el servicio, sino que también tienen una percepción tan positiva que están dispuestos a hablar positivamente de ella a otras personas.



A partir de 2024, el indicador NPS se enfocará en la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios privados de la Cámara de Comercio. Esta decisión se ha tomado

con el objetivo de obtener una evaluación más precisa de la calidad de estos servicios y así poder realizar mejoras que respondan mejor a las necesidades de los usuarios.

SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS

La Cámara de Comercio de Cartago llevó a cabo una encuesta con el propósito de determinar la PERCEPCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS de los afiliados al programa "SOMOS ALIADOS". Esta encuesta se realizó sobre la base de 378 afiliados de Cartago y su jurisdicción. El objetivo de dicha encuesta, compuesta por 7 preguntas, es identificar la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos en el programa "SOMOS ALIADOS" de la Cámara de Comercio de Cartago.

Resultados:

- 1.Satisfacción General: El 70% de los afiliados afirman estar Muy Satisfechos con los servicios recibidos, seguido del 25% que está Satisfecho.
- 2.Percepción: El 62% de los afiliados indican estar Totalmente de acuerdo con la percepción de la cámara como una entidad aliada que apoya el desarrollo empresarial, seguido del 22% que está De acuerdo (10%).
- 3.Beneficios del Programa: El 71% de los afiliados respondieron estar Muy Satisfechos, mientras que el 25% está Satisfecho con los beneficios del programa.
- 4.Gestión: El 50% de los afiliados indica que la gestión es Excelente, y el 36% indica que es Buena.
- 5.Expectativas de Mejora o servicios adicionales: El 72% de los afiliados indicaron que están satisfechos y no esperan mejoras adicionales, mientras que el 28% esperaría recibir capacitaciones, descuentos, publicidad y asesoría.
- 6.Temas de Capacitación Deseados: Los afiliados expresaron interés en capacitarse en los siguientes temas: Marketing Digital, Servicio al Cliente, Dirección y Liderazgo, y Mercadeo y Ventas.
- 7.Medio de Comunicación Preferido: El 44% de los afiliados indica que el medio de comunicación de preferencia para recibir información de la Cámara es WhatsApp, seguido del 30% que prefiere correo electrónico y el 16% que prefiere la llamada directa.

SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Con el propósito de medir diversos factores y percepciones del ambiente de trabajo, para posteriormente analizar todos los dinamizadores o fortalezas y los puntos que puedan afectar al normal funcionamiento de la entidad o la dinámica de los colaboradores dificultando la consecución de los objetivos, se presenta el informe de clima organizacional, de acuerdo con los resultados se cumplió con un nivel de satisfacción del 86%, sobre la meta establecida que es del 85%, tenemos un cumplimiento por indicador del 101% con respecto a la meta.

En esta entrada se presenta una oportunidad de mejora que consiste en realizar un ejercicio por parte de los Directivos para conocer las expectativas de los colaboradores

en cuanto a reconocimientos con el fin de adoptar buenas prácticas para reconocer la labor de las personas y propiciar un mejor clima laboral. Es importante indagar sobre el cómo les gustaría ser reconocidos, algunos prefieren el público, otros en privado, esta actividad se gestionará con el liderazgo de gestión humana.

Sobre los resultados presentados en el informe de satisfacción de los colaboradores, desde talento humano se implementará un plan general para atender los puntos que generan alertas.

Factores medidos



Resultados

Valoración total y por categorías	
Ítem	Valoración
Beneficios	90%
Identidad y cultura	90%
Liderazgo	86%
Calidad de vida y productividad.	85%
Motivación y sentido de pertenencia.	85%
Comunicación y convivencia organizacional	85%
Valoración total	86%

#PROGRESOPARATODOS



Otras partes interesadas

La matriz de partes interesadas fue revisada y actualizada a finales del 2023, en la que se identifican las necesidades y expectativas de cada una, junto con las estrategias y los plazos definidos para cumplirlas. Además, se registra el nivel de cumplimiento y las evidencias que lo respaldan.

Durante el año 2023, se logró un cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos en esta matriz. Las necesidades están abordadas por las actividades registradas en cada plan anual de trabajo, por lo tanto, no se requieren acciones de mejora adicionales.

3.2 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Conclusión y Compromisos: Satisfacción del Cliente

En 2023, la satisfacción general del cliente alcanzó el 96,52%, cumpliendo la meta. Se identificaron oportunidades de mejora para agilizar procesos internos y optimizar la gestión de quejas y peticiones. Se observa un buen desempeño del Sistema de Gestión en cuanto a la satisfacción de las partes interesadas, con áreas de mejora en proceso de atención.

Puntos clave:

- Disminución significativa de las quejas y reclamos en 2023 (solo 1 queja registrada).
- Implementación del indicador NPS para medir la satisfacción y la lealtad del cliente (resultado de 91,04% en el 4to trimestre de 2023). Se enfocará en la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios privados de la Cámara de Comercio
- Alta satisfacción de los afiliados al programa "SOMOS ALIADOS" (70% muy satisfechos).
- Satisfacción general de los colaboradores del 86% (sobre la meta del 85%).

Compromisos:

- Revisar los criterios de evaluación de módulos de capacitación en el área de Competitividad para establecer mayor claridad.
- Efectuar la verificación de los criterios para la radicación de solicitudes (sugerencias, peticiones, recomendaciones y consultas) a nivel general.
- Comunicar en la unidad de correspondencia la necesidad de obtener la clasificación previa de la dirección jurídica antes de generar un radicado.
- Realizar un ejercicio por parte de los Directivos para conocer las expectativas de los colaboradores en cuanto a reconocimiento

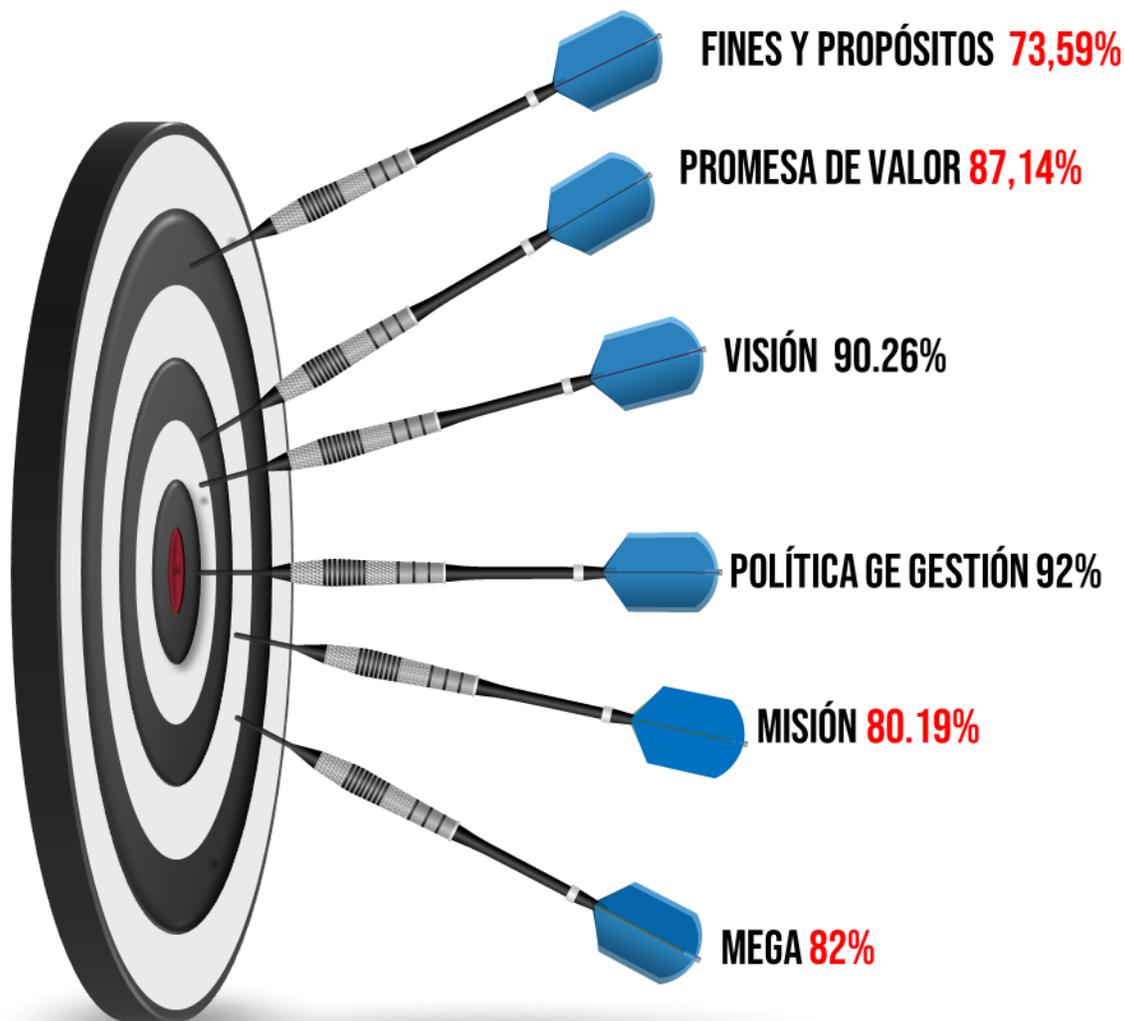
3.3 EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para la planeación estratégica 2022-2025, se realizó la alineación del direccionamiento estratégico con objetivos y estrategias, se integraron los objetivos de calidad, se asignaron KPI's. En este punto se presenta el Informe de seguimiento de control Interno a la Matriz de Alineación estratégico 2023, el cual se centra en la táctica de Medición del Desempeño de los Procesos, enmarcada en el objetivo de alcanzar la efectividad operacional esperada. Allí se expone el seguimiento detallado a la Matriz de Alineación del Direccionamiento Estratégico con Objetivos, Estrategias y Políticas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

En este seguimiento se presenta de manera gráfica en las tablas, acompañado de un análisis detallado que destaca la conexión entre cada objetivo estratégico y las líneas

estratégicas clave, como MEGA, Fines y Propósitos, Misión, Visión, Política de Gestión y Promesa de Valor. Asimismo, se presentan los indicadores clave de desempeño (KPIs).

El cumplimiento de las líneas estratégicas no alcanzó el nivel esperado debido al bajo desempeño de los indicadores clave, en particular por el objetivo estratégico de "Crecer en la renovación de la matrícula mercantil (personas naturales y jurídicas)" con un desempeño del 51%, y el objetivo de "Incrementar anualmente la base de nuevos empresarios formalizados" registró un desempeño del 0%.



OBJETIVO: CRECER EN LA RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL (PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS). DESEMPEÑO DEL 51%

Este objetivo trabaja directamente para gestionar las siguientes líneas estratégicas:

1. Fines y propósitos: Prestar servicios delegados por el estado de manera eficiente.
2. Misión: mediante la prestación de servicios registrales delegados por el Estado.

3. Visión: trámites registrales en línea fáciles y seguros
4. Política de gestión: Administrar de forma efectiva los servicios de registros públicos.
5. Promesa de valor: Disponemos de trámites registrales fáciles y en línea.

RESULTADOS KPI CORTE 31 DIC 2023

Meta:

Variación renovación de matrícula mercantil: 8%

Resultado:

Variación renovación de matrícula mercantil: 4% (51%)

Análisis: El resultado del indicador Variación renovación de la matrícula mercantil (4%) no alcanzó la meta establecida (8%). Esto significa que la Cámara de Comercio no logró el crecimiento esperado en la renovación de la matrícula mercantil en el año 2023. Sobre esta situación se han tomado las respectivas acciones de parte de la alta dirección.



OBJETIVO: INCREMENTAR ANUALMENTE LA BASE DE NUEVOS EMPRESARIOS FORMALIZADOS. DESEMPEÑO DEL 0%

Este objetivo trabaja directamente para gestionar las siguientes líneas estratégicas:

1. Mega: Incubación de más de 40 empresas, desarrollo de programas de innovación y transformación digital.
2. Fines y propósitos: Generar la cultura del emprendimiento y la formalización en la región.
3. Misión: Ser la Agencia de Desarrollo Empresarial de la Región del Norte del Valle, para el emprendimiento, formalización.

RESULTADOS KPI CORTE 31 DIC 2023

Meta:

Variación de nuevos empresarios formalizados: 11%

Resultado:

Variación de nuevos empresarios formalizados: -10% (0%)

Análisis: El resultado del indicador Variación de nuevos empresarios formalizados (-10%) no solo no alcanzó la meta establecida (11%), sino que muestra una disminución del 10% en la base de nuevos empresarios formalizados en el año 2023. **Esto significa que la Cámara de Comercio no logró el objetivo de incrementar la base de nuevos empresarios formalizados en el año 2023**, afectando las líneas estratégicas mencionadas anteriormente de la MEGA, Fines y Propósitos y la Misión.

Sobre esta entrada de la revisión por la dirección, se identifica una oportunidad de mejora que consiste en implementar acciones correctivas para mejorar los resultados de los indicadores asociados a dos objetivos estratégicos clave: INCREMENTAR ANUALMENTE LA BASE DE NUEVOS EMPRESARIOS FORMALIZADOS Y CRECER EN LA RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL (PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS). Estos objetivos se consideran transversales y contribuyen al cumplimiento de los componentes estratégicos

registrados en la matriz de alineación estratégica, que incluye aspectos como misión, visión, política de gestión y promesa de valor.

3.4 CONCLUSIONES DE LA ENTRADA: EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

En 2023, la Cámara de Comercio no alcanzó el nivel de cumplimiento esperado en los objetivos estratégicos de "Crecer en la renovación de la matrícula mercantil (personas naturales y jurídicas)" y "Incrementar anualmente la base de nuevos empresarios formalizados".

Compromisos:

Implementar acciones correctivas para mejorar los resultados de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos clave. Estos objetivos se consideran transversales y contribuyen al cumplimiento de los componentes estratégicos registrados en la matriz de alineación estratégica, que incluye aspectos como:

Misión.

Visión.

Política de gestión.

Promesa de valor.

3.4.1 REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN

Durante la reunión del Comité, se examina el texto de la política de gestión y se llega a la conclusión de que esta es pertinente respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el DECRETO NÚMERO 1072 de 2015. Además, se determina que la política está en consonancia con los objetivos y estrategias de la Cámara de Comercio de Cartago.

De acuerdo a lo expuesto en el apartado 3.2, el año 2023 presentó un resultado del 92%

3.5 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación, se presenta el desempeño anual de cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión con los indicadores del BSC y se utilizan las siguientes convenciones, de acuerdo con el resultado obtenido.

- Los 5 indicadores de la perspectiva financiera cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas, para el año 2023.
- De los 12 indicadores de la perspectiva clientes/comunidad, tres muestran oportunidades de mejora, ya que no lograron alcanzar la meta establecida. Se han tomado las medidas correctivas correspondientes para abordar estas situaciones.

Dichos indicadores son: la Variación de la renovación de la matrícula mercantil, con un desempeño del 51% (insatisfactorio); la Variación de nuevos empresarios formalizados, con un desempeño del 0% (insatisfactorio); y la Variación de afiliados, con un desempeño del 88% (regular).

Es importante destacar que los indicadores de la Variación de la renovación de la matrícula mercantil y la Variación de nuevos empresarios formalizados ya habían presentado dificultades en el cumplimiento de la meta en el año 2022. Estos aspectos fueron analizados durante la revisión por la dirección llevada a cabo en el año 2023, donde se tomaron las medidas pertinentes para abordar la situación en ese momento.

- De los 5 indicadores de la perspectiva procesos, 4 cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, se presenta incumplimiento en el indicador de Gestión del riesgo, sobre esta situación se tomaron las medidas correctivas correspondientes.
- Los 10 indicadores de la perspectiva aprendizaje y desarrollo cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas, para el año 2023.

Tabla 10: Resultado y desempeño de los procesos BSC

Objetivo estratégico	Nombre del indicador / índice	Formula	Unidades	Meta 2023	Ítem	Año 2023
						Dic.
PERSPECTIVA FINANCIERA						
Garantizar la sostenibilidad financiera, mediante el incremento en los ingresos por recursos públicos y privados.	Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos públicos	$(\text{Ingresos reales} / \text{Ingresos planificados}) * 100$	\$	3.988.050.000	Meta	\$ 3.988.050.000
					Resultado	\$ 4.399.191.201
					Desempeño	110%
	Cumplimiento del presupuesto de ingresos por recursos privados	$(\text{Ingresos reales} / \text{Ingresos planificados}) * 100$	\$	468.751.000	Meta	\$ 468.751.000
					Resultado	\$ 505.895.996
					Desempeño	108%
Mantener un margen que garantice el funcionamiento y la reinversión en programas para el beneficio de los empresarios.	Margen neto recursos públicos	$(\text{Utilidad} / \text{Ingresos}) * 100$	%	13%	Meta	13%
					Resultado	20%
					Desempeño	110%
	Margen neto recursos privados	$(\text{Utilidad} / \text{Ingresos}) * 100$	%	18%	Meta	18%
Resultado					25%	

					Desempeño	110%	
	Rotación de activos	Ingresos / Total activos	Veces	0,48	Meta	0,48	
					Resultado	0,45	
					Desempeño	94%	
Desempeño Perspectiva Financiera						107%	
PERSPECTIVA CLIENTES / COMUNIDAD							
Liderar la movilización y articulación de actores público - privados que favorezcan el desarrollo sostenible de la región.	Formalización de alianzas	# De alianzas formalizadas y operando (acumulado).	#	22	Meta	22	
					Resultado	26	
					Desempeño	110%	
	Impacto en los empresarios beneficiados a través de alianzas	((# De empresarios beneficiados con variación positiva respecto a la medición inicial / total de empresarios monitoreados) * 100	%	40%	Meta	40%	
					Resultado	71%	
					Desempeño	110%	
	Gestión de recursos de cooperación	Recursos agenciados para fortalecer los programas de la entidad en beneficio de los empresarios y la ciudad.	\$	588.000.000	Meta	\$ 588.000.000	
					Resultado	\$ 544.681.406	
					Desempeño	92,63%	
	Asegurar el nivel de satisfacción esperado por parte de los empresarios y otros usuarios de los servicios de la entidad.	Nivel de satisfacción de los clientes.	Desempeño ponderado de la satisfacción de los clientes de los diferentes servicios.	%	96%	Meta	96%
						Resultado	97%
						Desempeño	101%
Nivel de recomendación (clientes recursos)		% de clientes promotores - % de clientes detractores.	%	75%	Meta	75%	
					Resultado	91,04%	
					Desempeño	110%	
Crecer en la renovación de la matrícula mercantil (personas naturales y jurídicas).	Variación renovación de matrícula mercantil	((Empresas renovadas en el trimestre acumulado del periodo actual - empresas	%	8,0%	Meta	8%	
					Resultado	4%	

		renovadas en el trimestre acumulado del período anterior) / empresas renovadas en el trimestre acumulado del período anterior) * 100			Desempeño	51%
Incrementar anualmente la base de nuevos empresarios formalizados.	Variación de nuevos empresarios formalizados	((Empresas nuevas en el trimestre acumulado del período actual - empresas nuevas en el trimestre acumulado del período anterior) / empresas nuevas en el trimestre acumulado del período anterior) * 100	%	11,0%	Meta	11%
					Resultado	-10%
					Desempeño	0%
Incrementar el número de afiliados que asegure la gobernabilidad institucional.	Variación de afiliados	((Afiliados del período actual - afiliados del período anterior) / afiliados del período anterior) * 100	%	5%	Meta	5%
					Resultado	4,40%
					Desempeño	88%
Ampliar la cobertura de empresas beneficiadas con los programas ofertados por la entidad, asegurando un impacto positivo en su gestión.	Cobertura de empresas beneficiadas con los programas de la Cámara	(# De empresas beneficiadas con los programas de la Cámara / total de empresas matriculadas) * 100	%	10%	Meta	10%
					Resultado	28%
					Desempeño	110%
	Cobertura de empresas beneficiadas con los programas de la Cámara en municipios (diferentes a Cartago)	(# De empresas de municipios diferentes a Cartago beneficiadas con los programas de la Cámara / total de empresas matriculadas de municipios diferentes a Cartago) * 100	%	10%	Meta	10%
					Resultado	36%
					Desempeño	110%
	Porcentaje de empresas con impacto positivo	(# De empresas que participan en los programas con variación positiva en su gestión / total de empresas beneficiadas de los programas	%	40%	Meta	40%
					Resultado	57%
					Desempeño	110%

		monitoreados) * 100				
Reposicionar a la Cámara de Comercio de Cartago como la entidad promotora del desarrollo empresarial de la región, convirtiéndose en el socio que todos quieren, con una comunicación fluida, clara, de calidad y de alto impacto para sus públicos de interés.	Imagen y posicionamiento de la Cámara frente a los empresarios	(S Resultados individuales de la valoración de la imagen de la Cámara / (máximo valor esperado * # de encuestados) * 100	%	91%	Meta	91%
					Resultado	96%
					Desempeño	105%
Desempeño Perspectiva Clientes						91%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS						
Alcanzar la efectividad operacional esperada.	Desempeño de los procesos	(# De procesos con desempeño satisfactorio o sobresaliente / total de procesos) * 100	%	92%	Meta	92%
					Resultado	100%
					Desempeño	109%
	Eficacia de la acción correctiva	(1- (No conformidades que se repiten / # De no conformidades vigentes))	%	75%	Meta	75%
					Resultado	79%
					Desempeño	105%
	No conformidades de fuentes diferentes a la auditoría.	(# De no conformidades detectadas de fuentes diferentes a la auditoría / total de no conformidades identificadas) * 100	%	30%	Meta	30%
					Resultado	79%
					Desempeño	110%
	Gestión del riesgo	(# de riesgos que disminuyeron su nivel de exposición/total de riesgos) *100	%	95%	Meta	95%
					Resultado	75%
					Desempeño	79%
Ampliar y adecuar la infraestructura física, para mejorar las condiciones en la prestación del servicio.	Cumplimiento de las metas de los proyectos de adecuación de la infraestructura	(# De proyectos que cumplen con las metas a la fecha de corte / Total de proyectos de infraestructura activos) * 100	%	92%	Meta	92%
					Resultado	90%
					Desempeño	98%
Desempeño Perspectiva Procesos Internos						100%

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y DESARROLLO							
Alcanzar y mantener el nivel de desempeño por competencias de los colaboradores.	Nivel de desempeño por competencias	(Σde los resultados individuales de cada colaborador / (número de colaboradores evaluados* máximo valor esperado) * 100	%	93%	Meta	93%	
					Resultado	94%	
					Desempeño	101%	
	Índice de Alineación estratégica	(# De colaboradores cuyos objetivos están vinculados a los objetivos estratégicos / total de colaboradores en la planta de cargo) * 100	%	60%	Meta	60%	
					Resultado	100%	
					Desempeño	110%	
Crear valor a partir de la innovación y de la gestión del conocimiento.	Aseguramiento del conocimiento clave	(# De conocimientos claves asegurados / total de conocimientos claves identificados) * 100.	%	60%	Meta	20%	
					Resultado	20%	
					Desempeño	100%	
	Desempeño de las iniciativas de mejoramiento e innovación)	(# De iniciativas con cumplimiento satisfactorio a la fecha de corte / total de iniciativas de mejoramiento e innovación) * 100	%	80%	Meta	80%	
					Resultado	75%	
					Desempeño	94%	
Gestionar un ambiente de trabajo que propicie la productividad y el bienestar del colaborador.	Nivel de clima laboral	(Σde los resultados individuales de cada colaborador / (número de colaboradores que evaluaron el clima laboral * máximo valor esperado) * 100	%	86%	Meta	86%	
					Resultado	86%	
					Desempeño	100%	
Mantener el control de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales a través de la gestión efectiva de riesgos.	Frecuencia de accidentalidad	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de colaboradores en el mes) * 100	%	0%	Meta	0%	
					Resultado	0%	
					Desempeño	100%	
	Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo /	Eventos por cada 100.000		0	Meta	0
						Resultado	0

		Promedio de colaboradores en el periodo) * 100.000			Desempeño	100%
Asegurar la disponibilidad de los elementos de TI que de soportan los servicios de la entidad y la productividad interna.	Cumplimiento de las actividades planeadas en el PAT	(# de actividades ejecutadas a la fecha del corte / Total de actividades planeadas) * 100	%	95%	Meta	95%
					Resultado	100%
					Desempeño	105%
	Optimización del uso de la tecnología.	(Brechas cerradas de apropiación tecnológica / total de brechas identificadas) * 100	%	60%	Meta	60%
					Resultado	60%
					Desempeño	100%
	Seguridad informática.	(Brechas cerradas de seguridad informática / total de brechas identificadas) * 100	%	80%	Meta	80%
					Resultado	80%
					Desempeño	100%
Desempeño Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento						101%
Desempeño de la organización						99%

En cuanto a los indicadores de los procesos, se presentan las fichas con los resultados de los siguientes procesos.

Proceso de TICS: Los 5 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023. Satisfactoriamente se superaron las dificultades identificadas en la revisión del año anterior en el Cumplimiento de las metas de los proyectos de TI.

Proceso de servicios empresariales: Los 5 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Proceso de fortalecimiento y desarrollo empresarial: Los 6 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Proceso de Gestión de Procedimientos Legales: Los 3 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Proceso de conciliación: Los 5 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, no requieren de acciones de mejoramiento.

Proceso de gestión de registros públicos: De los 8 indicadores del proceso, 7 cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023. En la presente revisión por la dirección se identifica que el Indicador Variación en las cancelaciones, nuevamente presenta un resultado insatisfactorio con un desempeño del 0%, en el año 2022 tuvo un desempeño insatisfactorio del 2%.

Aunque en el año 2023 se emprendió una acción de mejoramiento de acuerdo al plan de acción PA#377 del 17-feb-2023,

Sobre esta entrada de la revisión por la dirección, se identifica una oportunidad de mejora que consiste en gestionar acciones para revisar el desempeño del indicador de Variación en las cancelaciones.

Proceso de aseguramiento y mejora: De los 17 indicadores asociados al proceso, 15 cumplen satisfactoriamente la meta establecida. Sin embargo, el indicador "Ausentismo por causa médica" registró un desempeño del 28%, considerado como insatisfactorio. Además, el indicador de "Gestión del riesgo" mostró un desempeño regular del 79%. Se han tomado acciones correspondientes para abordar estas áreas y mejorar su rendimiento.

Proceso de gestión humana: Los 11 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023, no requieren de acciones de mejoramiento relacionadas con los indicadores.

Se analizará la continuidad del indicador de "Satisfacción frente al acompañamiento en el proceso de desvinculación laboral", en vista que, al presentarse en el comité, la información no agrega valor para la toma de decisiones en el proceso. El objetivo de cambiar el enfoque para evaluar temas respecto a rotación de personal que puede generar más impacto para los temas de talento humano.

Proceso de gestión de mercadeo y comunicaciones: 7 de los 9 indicadores del proceso cumplen de manera satisfactoria con las metas esperadas para el año 2023. Estos indicadores son: Crecimiento del nivel de interacción de la comunidad digital / comunidad -Resultado del indicador -FB 30%, Crecimiento del nivel de interacción de la comunidad digital / Interacciones - Resultado del indicador -FB 0%.

Se tomaron medidas respecto a los indicadores que no cumplieron en el año 2023, lo cual incluyó la elaboración de un nuevo plan estratégico digital para el año 2024, el cual fue presentado ante la Presidencia. Este plan tiene como objetivo generar contenidos específicos para cada red social que aumenten la interacción con los grupos de interés. Además, se llevó a cabo una modificación en la formulación del indicador de interacción en las redes sociales, proponiendo medir el % de engagement, el cual se basa en la relación entre el alcance y la interacción en las publicaciones.

3.5.1 DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se detallan los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, observándose conformidad en los resultados. En cuanto al indicador de Severidad de Accidentalidad, se registró un resultado del 6.52%, equivalente a 3 accidentes laborales que resultaron en 6 días de ausencia durante el año. Estos incidentes afectaron a una pasante del área de competitividad, a un empleado en el cargo de tesorero y a otro en el cargo de auxiliar de logística.

Además, se proporciona información detallada sobre las actividades llevadas a cabo en el 2023 para fomentar la seguridad y la salud en el trabajo, así como los hábitos de vida saludable. Estas incluyeron Pausas Activas, Capacitaciones y Charlas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, Actividades de Prevención y Promoción (PyP), Jornada 5s, Semana de la Salud, y simulacro de Emergencia.

Información Sobre el Desempeño del SG-SST 2023



Ausentismo año 2023



Incremento notable del ausentismo: Se observa un aumento significativo del ausentismo laboral en 2023, con un total de 665 días de ausencia, lo que representa un **408%** más que en 2022, cuando se registraron 131 días.



#PROGRESOPARATODOS



Enfermedad general: La principal causa de ausentismo en 2023 fue la enfermedad general, con un total de 169 días de ausencia, equivalente al 25% del total.

Licencias de maternidad: Las licencias de maternidad también representaron un factor importante en el aumento del ausentismo, con un total de 490 días de ausencia, lo que equivale al 74% del total. Es importante destacar que estas ausencias son planificadas y legalmente requeridas para proteger la salud y el bienestar de la madre y el bebé.

Accidentes de trabajo: Los accidentes de trabajo fueron la causa menos significativa del ausentismo, con solo 6 días de ausencia, equivalente al 1% del total.

Tabla de Indicadores 2023 de SST

Tipo	Nombre del Indicador	Fórmula o Método de cálculo	Frecuencia de Medición	Meta o límite del indicador	Responsable	Resultado	Cumplimiento
Accidente de Trabajo (AT)	Severidad de Accidentalidad	Número de días Perdidos por AT en el mes + Número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes *100	Mensual Anual	0 0	Analista SIG	6,52%	NO CUMPLE
	Frecuencia de Accidentalidad	Número de accidentes de trabajo en el periodo / Número de trabajadores en el Periodo * 100	Mensual Anual	0 0	Analista SIG	0,00	CUMPLE
	Proporción de Accidentes de trabajo mortales	Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el periodo / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo * 100	Anual	0%	Analista SIG	0%	CUMPLE

Enfermedad Laboral (EL)	Prevalencia de la enfermedad laboral	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio total de trabajadores en el periodo * 100.000	Anual	0	Analista SIG	0,0	CUMPLE
	Incidencia de la enfermedad laboral	Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio Total de trabajadores en el periodo * 100.000	Anual	0	Analista SIG	0,0	CUMPLE
Ausentismo	Indicadores de Ausentismo por Incapacidades	Número de días de ausencia por incapacidad laboral y común / Número de días de trabajo programados * 100	Mensual	2%	Analista SIG	0,49%	CUMPLE
			Anual	2%			
Estructura - proceso - Resultado (E-P-R) del SG-SST	Indicadores de Estructura	Total, de Ítems Cumplidos de los indicadores de estructura / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de estructura * 100				100%	CUMPLE
	Indicadores de Proceso	Total, de Ítems Cumplidos de los indicadores de Proceso / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de Proceso * 100	Anual	90%	Analista SIG	100%	CUMPLE
	Indicadores de Resultado	Total, de Ítems Cumplidos de los indicadores de Resultado / Total de Ítems a evaluar de los indicadores de Resultado * 100				100%	CUMPLE

3.6 CONCLUSIÓN DE LAS ENTRADAS: EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y DESEMPEÑO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En general, la Cámara de Comercio ha demostrado un buen desempeño en la gestión de sus procesos y en la satisfacción de sus clientes. Sin embargo, existen algunas áreas de mejora que deben ser abordadas para alcanzar la excelencia en la gestión.

Es importante destacar el compromiso de la Cámara de Comercio con la seguridad y salud en el trabajo, así como con la promoción de hábitos de vida saludable.

Puntos clave:

- Perspectiva financiera: Todos los indicadores cumplieron con las metas.
- Perspectiva clientes/comunidad:
 - 3 indicadores no alcanzaron las metas:
 - Variación de la renovación de la matrícula mercantil (51%).
 - Variación de nuevos empresarios formalizados (0%).
 - Variación de afiliados (88%).
 - Se han tomado medidas correctivas para mejorar estos indicadores.
- Perspectiva procesos:
 - 4 de 5 indicadores cumplieron las metas.
 - Se identificó una oportunidad de mejora en el indicador de Gestión del riesgo.
- Perspectiva aprendizaje y desarrollo: Todos los indicadores cumplieron las metas.

Desempeño por proceso:

- TICS: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Servicios empresariales: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Fortalecimiento y desarrollo empresarial: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Gestión de Procedimientos Legales: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Conciliación: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Gestión de registros públicos:
 - 7 de 8 indicadores cumplieron las metas.

- Se identificó una oportunidad de mejora en el indicador de Variación en las cancelaciones (0%).
- Aseguramiento y mejora:
 - 15 de 17 indicadores cumplieron las metas.
 - Se identificaron oportunidades de mejora en los indicadores de Ausentismo por causa médica (28%) y Gestión del riesgo (79%).
- Gestión humana: Todos los indicadores cumplieron las metas.
- Mercadeo y comunicaciones:
 - 7 de 9 indicadores cumplieron las metas.
 - Se elaboró un nuevo plan estratégico digital para mejorar el engagement en las redes sociales.

Seguridad y salud en el trabajo:

- Se observó conformidad en los resultados.
- Se registraron 3 accidentes de trabajo con 6 días de ausencia.
- Las principales causas de ausentismo fueron las enfermedades generales (25%) y las licencias de maternidad (74%).

Compromisos y oportunidades de mejora:

- Implementar acciones correctivas para mejorar los indicadores de:
 - Variación de la renovación de la matrícula mercantil.
 - Variación de nuevos empresarios formalizados.
 - Variación de afiliados.
 - Gestión del riesgo.
 - Ausentismo por causa médica.
 - Variación en las cancelaciones.
- Gestionar el indicador de Satisfacción frente al acompañamiento en el proceso de desvinculación laboral.

3.7 LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Esta información consignada en el registro de “Conformidad y acción correctiva”, en el cual se verifican las no conformidades, sus fuentes, los procesos donde se identificaron y la reincidencia de estas.

NO CONFORMIDAD POR FUENTE DE INFORMACIÓN

Tabla 11: No Conformidad por fuente de información

Fuente	2023		2022	2021
	total	Porcentaje	total	total
Análisis de datos	0	0%	0	0
Auditoría externa	2	14%	0	2
Auditoría interna	1	7%	5	11
Gestión del riesgo	0	0%	0	0

Comité Directivo	1	7%	0	0
Reporte Interno	2	14%	0	0
Medición de la satisfacción del cliente	0	0%	0	0
Medición y control de los procesos	0	0%	1	0
PQRS	0	0%	1	1
Seguimientos de Control Interno	0	0%	1	4
Revisión por la Dirección	0	0%	1	0
Salida No Conforme	0	0%	0	0
Seguimiento al plan estratégico	8	57%	5	0
Sugerencias de los colaboradores	0	0%	0	0
Total	14	100%	14	18

El 57% de las no conformidades se identificaron en el Seguimiento al plan estratégico, seguido de los reportes internos y las auditorías externas ambas con 14% de participación.

El incremento de las No conformidades por seguimientos al plan estratégico se debe al esquema de seguimientos implementado con la planeación estratégica del 2022-2025, el cual demuestra ser eficiente para la detección situaciones que pueden mejorar.

Tabla 12: No Conformidades por proceso

NO CONFORMIDADES POR PROCESO				
Proceso	2023		2022	2021
	total	Porcentaje	total	total
Gestión estratégica	0	0%	0	0
Gestión de comunicaciones	0	0%	0	0
Gestión humana	0	0%	0	1
Gestión de aseguramiento y mejora	1	7%	1	1
Gestión de registros públicos	3	21%	7	4
Conciliación	1	7%	0	0
Servicios empresariales	4	29%	1	1
Fortalecimiento y desarrollo empresarial	1	7%	1	1
Gestión de procedimientos legales	0	0%	1	3
Gestión documental	0	0%	0	0
Gestión de TICs	1	7%	0	1
Gestión administrativa y financiera	3	21%	3	6
Total	14	100%	14	18

En relación con los procesos, el 29% de las No Conformidades se registraron en Servicios Empresariales, seguido por Gestión de Registros Públicos y Gestión Administrativa y Financiera, ambos con un 21% cada uno.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN EL CIERRE DE NO CONFORMIDADES

Tabla 13: Nivel de cumplimiento en el cierre de No Conformidades

Nivel de cumplimiento	Número	Porcentaje
Atrasada o no iniciada	3	21%
En desarrollo	2	14%
Cerrada o completa	9	64%
Total	14	100%

El análisis de la tabla muestra el nivel de cumplimiento en el cierre de No Conformidades, con un total de 14 no conformidades evaluadas:

Atrasada o no iniciada: Se registran 3 no conformidades en esta categoría, lo que representa el 21% del total. Esto indica que un conjunto de acciones correctivas está pendiente o aún no se han comenzado a abordar. (2 en servicios empresariales y 1 en gestión administrativa y financiera.)

En desarrollo: Se encuentran 2 no conformidades en servicios empresariales en esta categoría, lo que equivale al 14% del total. Esto sugiere que algunas acciones correctivas están en curso, pero aún no se han completado.

Cerrada o completa: Se han cerrado o completado satisfactoriamente 9 no conformidades, lo que constituye el 64% del total. Esto indica que la mayoría de las acciones correctivas han sido implementadas y las no conformidades han sido resueltas de manera satisfactoria.

En este punto, la presidenta ejecutiva solicita que todas las no conformidades pendientes sean abordadas antes del 07 de marzo de 2024.

REINCIDENCIA DE NO CONFORMIDADES

Tabla 14: Reincidencia de no conformidades

¿Reincidencia?	Número	Porcentaje
No	10	71%
Si	4	29%
Total	14	100%

De las 14 no conformidades 4 son reincidentes, las cuales se relacionan así: 3 con indicadores y 1 con manejo de contraseñas de los sistemas de información.

3.8 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En general, la Cámara de Comercio ha demostrado un buen desempeño en la identificación y gestión de las no conformidades. Sin embargo, existen algunas áreas de mejora que deben ser abordadas para evitar la reincidencia de las no conformidades y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión.

En 2023, la Cámara de Comercio identificó 14 no conformidades, de las cuales:

- 57% se encontraron en el seguimiento al plan estratégico.
- 29% se registraron en el proceso de Servicios Empresariales.
- 21% se encontraron en los procesos de Gestión de Registros Públicos y Gestión Administrativa y Financiera.

Nivel de Cumplimiento en el Cierre de No Conformidades:

- 21% están atrasadas o no iniciadas.
- 14% están en desarrollo.
- 64% se han cerrado o completado.

Reincidencia de No Conformidades:

- 4 de las 14 no conformidades son reincidentes (3 relacionadas con indicadores y 1 con manejo de contraseñas).

Compromisos:

- Abordar todas las no conformidades pendientes antes del 07 de marzo de 2024.
- Implementar acciones correctivas para evitar la reincidencia de las no conformidades.

3.9 LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la siguiente tabla se relacionan los aspectos a los cuales la Cámara realiza seguimiento y medición, en el ítem de “GESTIÓN DE RIESGOS” se marca en rojo porque el Indicador de desempeño tuvo un resultado del 74,74%, sobre este aspecto se formuló en enero de 2024 una acción de mejora en con numero de plan de acción PA 414.

Tabla 15: Resultados del seguimiento y la medición
CUADRO RESUMEN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 2023

ASPECTOS A EVALUAR	CUANDO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	META	RESULTADO	DESEMPEÑO
OBJETIVOS DE CALIDAD / INTEGRADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Seguimiento al PAT mensual desde Aseguramiento Seguimiento trimestral al PAT en Comité Directivo Seguimiento anual del PAT en Revisión por la Dirección Presentación de resultados en Junta Directiva	Informe mensual de PAT Acta de comités Directivos y de aseguramiento y calidad. Acta de Reunión de Junta Directiva	100%	92,00%	92,00%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se cuenta con encuestas de satisfacción en los procesos de Registros Públicos, Conciliación, Servicios Empresariales, Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, Gestión Humana. Se realiza seguimiento permanente desde la coordinación de aseguramiento y se realizan los respectivos análisis en los comités de calidad, y comités directivos y en la revisión por la dirección.	Actas comités directivo y de calidad - revisión por la dirección Acta de Reunión de Junta Directiva (REVISIÓN BSC) Informe de	96%	96,52%	100,54%

		Gestión (Cifras de Interés)			
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	Se realizó la evaluación por competencias utilizando una herramienta tecnológica llamada "Megamétricas". La información fue presentada a Presidencia Ejecutiva por el proceso de G.T.H	Herramienta de evaluación por competencias / Megamétricas	93%	94%	101,08%
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	Seguimiento trimestral al PAT/INDICADORES en Comité Directivo Seguimiento anual del PAT /INDICADORES en Revisión por la Dirección Presentación de resultados en Junta Directiva	Informe mensual de PAT Acta de comités Directivos y de aseguramiento y calidad. Acta de Reunión de Junta Directiva	92%	100%	108,70%
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	Se realiza seguimientos al cumplimiento de los planes de acción que nacen por no conformidades. Se envía al comité directivo con copia a Presidencia Ejecutiva. También se presentan anualmente en la revisión por la dirección. Eficacia de la acción correctiva (desempeño %105%). No conformidades de fuentes diferentes a la auditoría. (desempeño del %110)	Actas de comités internos y revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de binaps	75%	79%	105,33%
AUDITORÍAS INTERNAS	Se presenta el resultado general de auditorías a los responsables de procesos en los cierres de la auditoría, y en la revisión por la dirección.	Revisión por la dirección. Módulo de Planes de acción de binaps Módulo de Auditorías de Binaps	90%	91%	101,00%
GESTIÓN DE PROVEEDORES	La evaluación de proveedores se realiza para ingresar un proveedor a la cámara de comercio y el seguimiento pasado un año del ingreso. Esta actividad es liderada por el director administrativo y financiero y se presenta en la revisión por la dirección	Evaluaciones y Revisión por la dirección. Informe evaluación de proveedores	90%	100,00%	111,11%
MATRIZ DE RIESGOS	Desde el proceso de Aseguramiento y Mejora en la táctica "Medición del desempeño de los procesos", se tiene definida la actividad Realizar monitoreo de la gestión de riesgos y oportunidades,	Revisión por la dirección - Informes de la Oficina de Aseguramiento	95%	71,00%	74,74%

3.10 LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

Se presenta un resumen de las actividades de auditoría realizadas durante el año 2023. Las auditorías abarcaron diferentes aspectos de la gestión de la entidad, incluyendo el cumplimiento legal, calidad, la seguridad y salud en el trabajo, y la gestión financiera.

Los resultados de las auditorías son insumos importantes para la mejora continua de la entidad. Para la vigencia 2023 se elaboró un programa de auditoría, el cual fue aprobado por la alta dirección, las auditorías internas se realizaron en 1 ciclo comprendido entre abril y septiembre.

RESUMEN DE AUDITORÍAS 2023

ACTIVIDADES QUE APOYARON AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CÁMARA DE COMERCIO.



Auditoría de Cumplimiento de la Contraloría General de la República: Realizada entre agosto y diciembre de 2023 con el alcance 2022. Se evaluaron las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de la vigencia 2022, relacionadas con el presupuesto de ingresos por registro, así como la ejecución presupuestal de los recursos públicos, mediante la contratación y desarrollo de programas del PAT. Resultado 2 hallazgos. Los cuales se encuentran tratados dentro de los términos establecidos.

Auditoría de Seguimiento con ICONTEC: Realizada el 29 y 30 de mayo de 2023 para el seguimiento del Certificado de Calidad. Verificó el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015. Resultado: 0 NC

Revisoría Fiscal Kreston: Kreston inició su labor en 2023 con un cronograma de auditorías sobre diferentes aspectos organizacionales. Su trabajo complementa la labor de control y aseguramiento de la entidad. Los resultados fueron socializados a medida que se ejecutaron las actividades.

Auditorías Internas: 11 auditorías programadas entre abril y septiembre de 2023. Se ejecutaron 10 auditorías internas, Se evaluaron diferentes aspectos del Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

en el Trabajo (SG-SST) y Seguridad de la Información. Resultado: 1 NC, 20 Oportunidades de mejora.

Seguimientos de Control Interno: Más de 90 actividades de control realizadas y documentadas por el proceso de aseguramiento y mejora. Se incluyen seguimientos al contexto organizacional, la revisión por la dirección, el Plan Anual de Trabajo (PAT), el Balanced Scorecard (BSC), visitas de control a oficinas, sistema de turnos, objetivos estratégicos y tácticas, compromisos y acciones, Inspecciones de sst, Riesgos, la satisfacción de los clientes, la gestión de PQRS, la seguridad y salud en el trabajo, arqueos de caja, entre otros.

La información detallada de las no conformidades se describe en el numeral 3.4- las no conformidades y acciones correctivas (clasificación por procesos, por fuente, porcentaje de cierre, nivel de reincidencia).

Se concluye en esta entrada que se ejecutó en 90.9% el programa anual de auditorías del 2023.

El Sistema de Gestión de la Cámara de Comercio de Cartago está en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad; no obstante, es prioritario se atiendan los hallazgos no conformes identificados para los diferentes procesos en el desarrollo de la auditoría interna, así como las observaciones (no conformidades potenciales) y controlar los riesgos.

Dado que cada año se dificulta la labor de los auditores internos debido a las responsabilidades inherentes a sus cargos, se llevará a cabo un análisis para evaluar la viabilidad de contratar un auditor externo, al menos para los procesos certificados. Este aspecto se registra como una oportunidad de mejora en el Capítulo 4, referente a la adecuación de los recursos.

3.11 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En general, la Cámara de Comercio ha demostrado un buen desempeño en la gestión de las auditorías. Sin embargo, existen algunas áreas de mejora que deben ser abordadas para fortalecer el Sistema de Gestión y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Se ejecutó el 90.9% del programa anual de auditorías.
- El Sistema de Gestión está en capacidad de cumplir con los requisitos planificados y los objetivos de la entidad.
- Es prioritario atender los hallazgos no conformes y las observaciones.
- Se analizará la viabilidad de contratar un servicio externo para las auditorías en los procesos certificados.

3.12 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

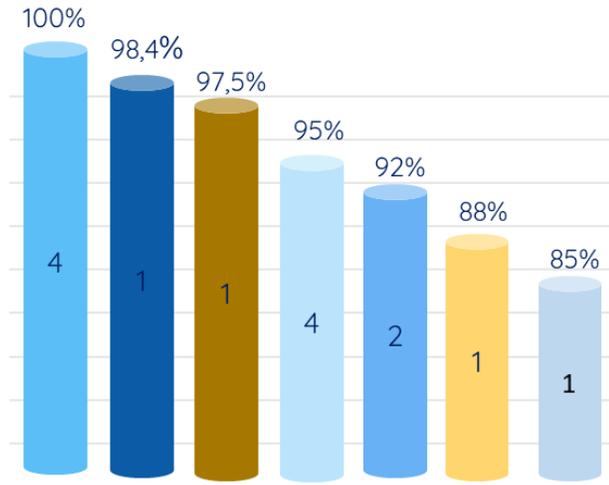
En la Cámara de Comercio se aplica evaluación a los proveedores de servicios y suministros críticos, también a los proveedores de conciliación, servicios empresariales y fortalecimiento y desarrollo empresarial.

Se presentan los resultados de las evaluaciones, este punto no requiere de acciones de mejora.



Proveedores Servicios Empresariales 2023

Proveedor	Puntaje
Orlando Posada Orrego	100%
Edyn Efraín Escobar Vélez	
Trinidad Isabel Rojas Rincón	
Leonardo Gutiérrez	
Luis Fernando Martínez Henao	98,4%
Yonier Humberto Zuleta Aguirre	97,5%
Juan Diego Aristizábal Martínez	95%
Luis Carlos Del Rio Parra	
Fabián Yovanny Castañeda Osorio	
Andrés González Martínez	
Catalina Serna	92%
Antonio Aristizábal Gómez	
Jairo Casanova Muñoz	88%
Steven Varela	85%

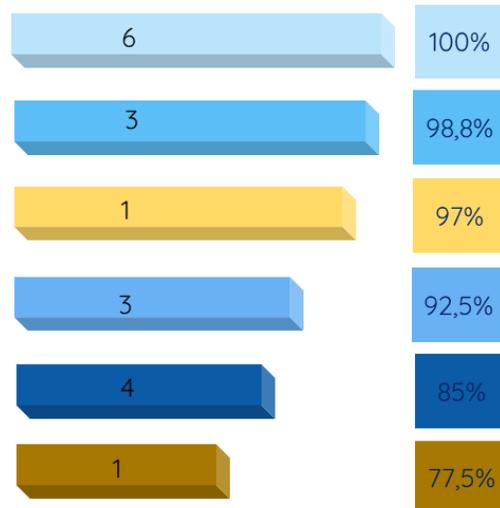


#PROGRESOPARATODOS



Proveedores Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial 2023

Proveedor	Puntaje
José Ricardo Solano Rodríguez	100%
Juan Gonzalo Franco Restrepo	
Yonier Humberto Zuleta Aguirre	
Jessica Tovar Ramírez	
Jorge Ariel Loaiza Loaiza	98,8%
Nubia Mercedes Arenas Quiñones	
Iván David Daza Hernández	97%
Julián Hincapié	
Yonier Humberto Zulueta Aguirre	
Julián Andrés Castiblanco Herrera	
Carlos Julián Valencia Duque	92,5%
Harold Hernán Moreno Cardona	
Olga Liliana Gutiérrez Villabón	85%
Stewart Peña Barona	
Wilson Agredo Claro	85%
Cikar Mauricio Soto Jurado	
Juan Camilo Guerrero Tamayo	77,5%
Gloria Mercedes Téllez Patiño	

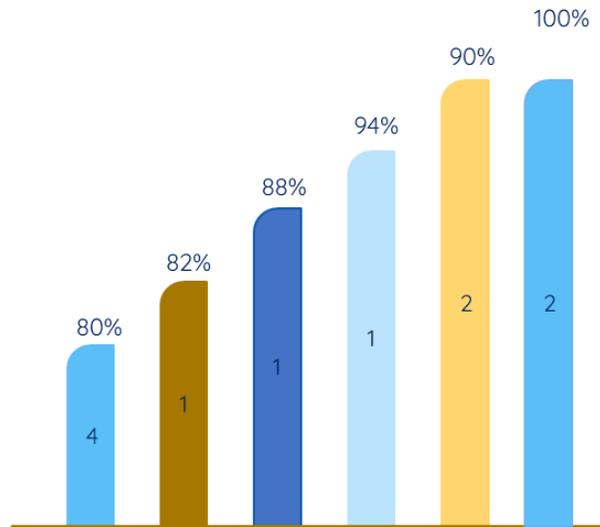


#PROGRESOPARATODOS



Proveedores Centro de Conciliación 2023

Proveedores	Puntaje
Gonzalo Iván García Pérez	100%
José Joaquín Useche Benavides	
Johana López Amariles	90%
Mayra Alejandra Trillos Triana	
Jorge Alfredo Gómez Bautista.	94%
Victoria Eugenia Parra Restrepo	88%
María Irma Fernández Cordobés	82%
Claudia Patricia Fernández Clemente	
Edylia Peláez Patiño	80%
Jaime Londoño Arango	
Libardo Morales Valencia	



#PROGRESOPARATODOS



4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La Cámara de Comercio de Cartago dispone de los recursos para la operación de las actividades que se desarrollan al interior, los cuales garantizan el cumplimiento del direccionamiento estratégico, los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables.

Cada año se realiza el ejercicio presupuestal para las necesidades de cada proceso. Los recursos asignados al interior de la organización para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión en la vigencia 2023, fueron gestionados por la Coordinación de Aseguramiento y Mejora donde se desarrollaron las actividades del plan anual de trabajo del proceso. Esta entrada no requiere oportunidad de mejora, puesto que anualmente se identifica y dispone de los recursos para el adecuado funcionamiento y la mejora continua del sistema de gestión de la entidad, aun así, de acuerdo a los temas analizados y que pueden afectar los resultados previstos para el 2024, establecen los siguientes compromisos:

- Considerando lo expuesto en el apartado "3.6 Resultados de las Auditorías", se asume el compromiso de evaluar la viabilidad de contratar un servicio de auditoría externa de calidad, especialmente para los procesos certificados. Esta medida tiene el potencial de mejorar significativamente los resultados del proceso de auditorías.

- Considerando el análisis efectuado en el punto 2 “Cambios en las Cuestiones Externas e Internas”, se hace necesario verificar el alcance de la implementación del Sistema SAGRILIFT y del Programa PTEE con Confecámaras. Esta verificación es esencial para definir los recursos requeridos para el oficial de cumplimiento.

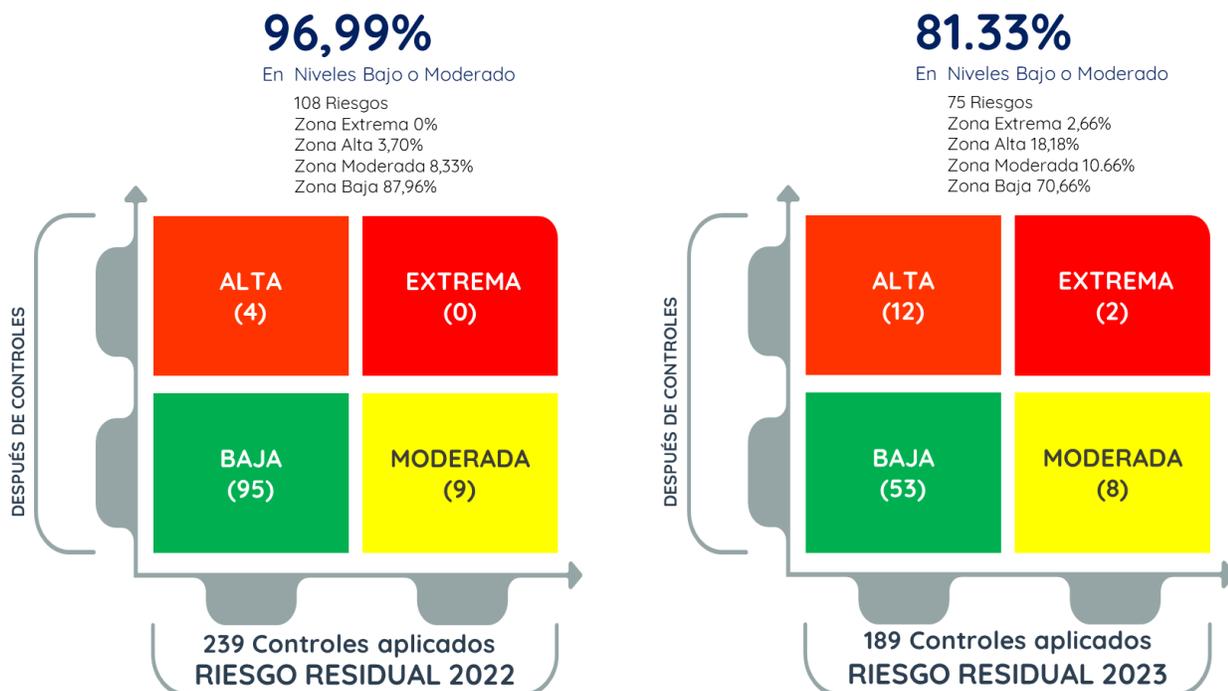
5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Esta entrada se detalla en el documento “Gestión de Riesgos” donde se evidencia que durante la vigencia 2023, se da cumplimiento con la periodicidad establecida para el monitoreo de los controles definidos para prevenir o mitigar los riesgos identificados.

El 81,33% de los riesgos identificados se encuentran en Niveles Bajo o Moderado

Los líderes de proceso han implementado 189 controles.

EL CUADRO DE RESULTADOS PRESENTA UNA COMPARACIÓN DEL RIESGO INHERENTE ENTRE LOS AÑOS 2022 Y 2023.



Fuente: Binaps Risk

Reducción de Riesgos Totales: Se observa una disminución significativa en el número total de riesgos identificados, pasando de 108 en 2022 a 75 en 2023. Esto sugiere que se han implementado medidas efectivas para identificar y mitigar riesgos y se realizaron los ajustes respectivos en los procesos. El resumen de la disminución se concentra en los siguientes procesos: P12: Gestión de TICs con 11 riesgos menos (31,43% de participación), P06: Gestión Administrativa y Financiera con 6 riesgos menos (17,14% de participación) y P08:SG-SST con 6 riesgos menos (17,14% de participación).

Cambios en la Distribución por Zonas de Riesgo: En cuanto a la distribución por zonas de riesgo, se observan cambios notables:

- Zona Extrema: Se registra un aumento del riesgo en esta zona, pasando de un 0% en 2022 a un 2.66% en 2023. Esto indica una mayor atención necesaria en áreas críticas de alto riesgo.
- Zona Alta: Hay un aumento significativo del riesgo en esta zona, pasando de un 3.70% en 2022 a un 18.18% en 2023. Este aumento indica una mayor percepción de riesgo en áreas previamente consideradas de moderado riesgo.
- Zona Moderada: Aunque el porcentaje de riesgo en esta zona aumentó ligeramente, se mantiene en un nivel relativamente estable, pasando de un 8.33% en 2022 a un 10.66% en 2023.
- Zona Baja: Se observa una disminución significativa del riesgo en esta zona, pasando de un 87.96% en 2022 a un 70.66% en 2023. Esto sugiere que se han mejorado las medidas de mitigación de riesgos en áreas consideradas de riesgo bajo.

En general, el análisis indica una reducción en el número total de riesgos, pero con cambios significativos en la distribución por zonas de riesgo, lo que resalta la necesidad de continuar monitoreando y adaptando las estrategias de gestión de riesgos para abordar de manera efectiva los riesgos emergentes y cambiantes en la organización.

En cumplimiento de la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO, es responsabilidad de todos los dueños de procesos identificar e implementar un Plan de Acción (PA) con medidas preventivas cuando el cálculo del riesgo residual los sitúe en la zona de riesgo ALTA o EXTREMA. Actualmente, se han identificado 14 riesgos en estas zonas, por lo que se registra una oportunidad de mejora consistente en gestionar los respectivos planes de acción en cada proceso.

5.1 CONCLUSIÓN DE LA ENTRADA: LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

En 2023, la Cámara de Comercio de Cartago ha implementado medidas efectivas para la gestión de riesgos, lo que se evidencia en:

- **Reducción del número total de riesgos:** Disminución del 30.56%, pasando de 108 en 2022 a 75 en 2023.
- **81.33% de los riesgos en niveles Bajo o Moderado:** Indicador positivo que demuestra la eficacia de las medidas de control implementadas.
- **Disminución del riesgo en la zona Baja:** Se observa una mejora en la gestión de riesgos en áreas de bajo impacto.

Oportunidades de mejora:

Gestionar planes de acción para los 14 riesgos identificados en las zonas Alta y Extrema.

6. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el cuadro "Oportunidades de Mejora", se detallan las oportunidades identificadas durante la revisión por la dirección. Estas oportunidades se han relacionado con los compromisos del Acta No. 69 del Comité de Aseguramiento y Calidad para efectos de control y trazabilidad.

Tabla 18: Oportunidades de mejora

Entradas que genera la oportunidad de mejora	nombre del registro	descripción de la oportunidad de mejora	Descripción de las actividades de mejora	responsable	plazo
0. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	b3-Matriz de planificación y gestión de cambios.	Gestionar conocimientos necesarios para los cambios relacionados con el Manual de Correspondencia	En el comité se analizó el relacionado con en el Manual de Correspondencia que involucra temas de facturación, incluyendo preguntas sobre si ya no se deben imprimir las facturas electrónicas o si hay excepciones, así como cuál es el correo oficial para recibirlas y cómo se manejan las cuentas de cobro. Se ha reconocido la importancia de fortalecer el conocimiento en este aspecto para lograr una gestión más uniforme y controlada. Este asunto se ha registrado como un compromiso para mejorar nuestros procesos internos.	Ana María Ramírez Córdoba	15/04/2024
0. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	N.A	Gestionar acciones para mejorar los controles en la gestión de anticipos	En la revisión por la Dirección del 01 de marzo de 2024, se abordó el tema de la gestión de anticipos debido a la preocupación sobre la conveniencia de manejar montos muy elevados y plazos prolongados, dado los riesgos asociados con la administración de recursos. En este contexto, la Doctora Sandra solicita al Doctor Santiago que valide con la Contadora en qué cámara se presentó una observación de la Contraloría sobre los anticipos, y se analice cómo podemos mejorar el control en este aspecto.	Santiago Soleibe Quintero	15/04/2024
0. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS	b3-Matriz de planificación y gestión de cambios.	Gestionar las acciones para lograr la conformidad y seguridad en los puestos de trabajo en el proceso de Competitividad	Revisar el informe de la ARL SURA presentado en el 2023 sobre las sillas del área de competitividad, con el fin de evaluar la situación actual y determinar una solución adecuada. Además, se debe examinar el Informe de Seguimiento de Aseguramiento-SST enviado el 28 DE JULIO DE 2023, para garantizar que se hayan abordado adecuadamente los aspectos identificados para mejorar, sobre el particular se rendirá cuenta en el comité directivo del mes de abril de 2024. (Se sugiere trabajar conjuntamente con SST para mejorar los resultados como equipo de Presidencia).	Ana María Sánchez Henao	1/04/2024
0.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2023.ppsx	Mejorar la eficiencia en la evaluación de los procesos de capacitación para agilizar tareas	En este punto se identifica una oportunidad de mejora para agilizar los procesos internos. Se trata de revisar los criterios para evaluar los módulos de capacitación en el área de Competitividad, con el propósito de establecer criterios más claros. Actualmente, se evalúan todos los módulos, incluso en capacitaciones prolongadas. La directora de Competitividad verificará si es necesario realizar ajustes con el objetivo de mejorar la eficiencia en estas evaluaciones.	Diana Paola Giraldo Aristizábal	31/03/2024

0.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2023.ppsx	Identificar cuáles de las consultas e interacciones de los clientes deben ser tratadas como un PQRS.	Efectuar la verificación de los criterios para la radicación de solicitudes como sugerencias, peticiones, recomendaciones y consultas a nivel general de todos los puntos de recepción, En algunos casos, estas interacciones no constituyen quejas, reclamos o sugerencias, sino simplemente expresiones de opiniones momentáneas de los clientes. Con el fin de definir si todo se debe radicar para la generación de una respuesta o si se pueden establecer excepciones de acuerdo al tipo de información recibida. Igualmente se debe comunicar en la unidad de correspondencia sobre la necesidad de obtener la clasificación previa de parte de la dirección jurídica antes de generar un radicado.	Lina Andrea Arango Prado	15/04/2024
3.2 EL GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	c2-Informe Matriz de Alineación 2023	Mejorar los resultados de indicadores clave que puedan afectar al direccionamiento estratégico	Implementar acciones correctivas para mejorar los resultados de los indicadores asociados a dos objetivos estratégicos clave: INCREMENTAR ANUALMENTE LA BASE DE NUEVOS EMPRESARIOS FORMALIZADOS Y CRECER EN LA RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL (PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS). Estos objetivos se consideran transversales y contribuyen al cumplimiento de los componentes estratégicos registrados en la matriz de alineación estratégica, que incluye aspectos como misión, visión, política de gestión y promesa de valor.	Lina Andrea Arango Prado	15/04/2024
3.1 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	C3.2REGISTRO INDICADORES PROCESOS 2023.	Evaluar temas de mayor impacto en lo relacionado a Gestión Humana	Realizar análisis de la continuidad del indicador de "Satisfacción frente al acompañamiento en el proceso de desvinculación laboral", en vista que, al presentarse en el comité, la información no agrega valor para la toma de decisiones en el proceso. El objetivo es cambiar el enfoque para evaluar temas respecto a rotación de personal que puede generar más impacto para los temas de talento humano.	Ana María Sánchez Henao	31/03/2024
4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	b3-Matriz de planificación y gestión de cambios.	Definir los recursos necesarios para la implementación del Sagrilaft en lo relacionado al oficial de cumplimiento	Considerando el análisis efectuado en el punto 2 "Cambios en las Cuestiones Externas e Internas", se hace necesario verificar el alcance de la implementación del Sistema SAGRILAFT y del Programa PTEE con Confecámaras. Esta verificación es esencial para definir los recursos requeridos para el oficial de cumplimiento.	Eduard Alberto Henao Ortiz	31/05/2024
3.6 LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS 4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	c6- Resultados de Auditorias año 2023	Mejorar los resultados de la gestión de auditorías internas	Considerando lo expuesto en el apartado "3.6 Resultados de las Auditorías", se asume el compromiso de evaluar la viabilidad de contratar un servicio de auditoría externa ISO, especialmente para los procesos certificados. Esta medida tiene el potencial de mejorar significativamente los resultados del proceso de auditorías.	Eduard Alberto Henao Ortiz	10/04/2024
5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	e- Gestión de Riesgos 2023	Tomar acciones para gestionar riesgos en zonas de alto impacto para la entidad	En cumplimiento de la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO, es responsabilidad de todos los dueños de procesos identificar e implementar un Plan de Acción (PA) con medidas preventivas cuando el cálculo del riesgo residual los sitúe en la zona de riesgo ALTA o EXTREMA. Actualmente, se han identificado 14 riesgos en estas zonas, por lo que se registra una oportunidad de mejora consistente en gestionar los respectivos planes de acción en cada proceso.	Eduard Alberto Henao Ortiz	15/03/2024

0.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	c1- Resultados de la Satisfacción del cliente y Partes interesadas 2023.ppsx	Darle mayor objetividad al indicador de NPS de manera que solo tenga presente a clientes privados	A partir de 2024, el indicador NPS se enfocará en la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios privados de la Cámara de Comercio. Esta decisión se ha tomado con el objetivo de obtener una evaluación más precisa de la calidad de estos servicios y así poder realizar mejoras que respondan mejor a las necesidades de los usuarios. Se debe realizar los respectivos ajustes en indicadores y BSC.	Eduard Alberto Henao Ortiz	15/03/2024
0.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	c1.2- Evaluación de clima 2023	indagar sobre expectativas de motivación y reconocimiento de los colaboradores y establecer un plan de acción.	En esta entrada se presenta una oportunidad de mejora que consiste en realizar un ejercicio por parte de los Directivos para conocer las expectativas de los colaboradores en cuanto a reconocimientos con el fin de adoptar buenas prácticas para reconocer la labor de las personas y propiciar un mejor clima laboral. Es importante indagar sobre el cómo les gustaría ser reconocidos, algunos prefieren el público, otros en privado, esta actividad se gestionará con el liderazgo de gestión humana. Sobre los resultados presentados en el informe de satisfacción de los colaboradores, desde talento humano se implementará un plan general para atender los puntos que generan alertas.	Ana María Sánchez Henao	30/04/2024

7. CONCLUSIÓN GENERAL DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023

La Cámara de Comercio de Cartago cuenta con un Sistema de Gestión competente y eficiente que es adecuado para su propósito y se encuentra en constante mejora. El sistema está alineado con la misión, visión y objetivos de la entidad, y ha demostrado ser eficaz en la gestión de los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización.

No se requieren recursos adicionales de personas, infraestructura, conocimientos, competencia, toma de conciencia o comunicación, más allá de los planificados en el Plan Anual de Trabajo Institucional y el Presupuesto 2024.

Exceptuando:

- Recursos para la implementación del Sagrilaft.
- Recursos para la contratación del servicio de auditorías de calidad, en caso de ser viable para la entidad.

No se requieren cambios en el sistema de gestión, a excepción de los contemplados dentro de la gestión de cambios organizacionales.

Las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe se encuentran debidamente detalladas en el punto 6 "Las Oportunidades de Mejora", y han sido asignadas a los colaboradores responsables en el aplicativo Binaps.

En general, la Cámara de Comercio de Cartago ha demostrado un sólido compromiso con la mejora continua. El Sistema de Gestión está bien establecido y es efectivo para alcanzar los objetivos de la entidad. Se espera que la implementación de las acciones de mejora identificadas en este informe fortalezca aún más el sistema y asegure su eficacia en el futuro.

SANDRA MILENA SANTA OCAMPO
Presidenta Ejecutiva

- 0- LISTA DE CHEQUEO - REV DIR 2023 FEB 2024
- A- MATRIZ DE COMPROMISOS REV 2023
- B1-MATRIZ DE RIESGOS Y OPO CONT EXTERNO
- B2-MATRIZ DE RIESGOS Y OPO CONT INTERNO
- B3-MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS.
- C1- RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS 2023
- C1.1- MATRIZ-DE-PARTES-INTERESADAS 2023
- C1.2- EVALUACIÓN DE CLIMA 2023
- C1.3- SATISFACCIÓN AFILIADOS
- C2-INFORME MATRIZ DE ALINEACIÓN 2023
- C3.1 - INDICADORES DE PROCESO BSC 2023.
- C3.2 REGISTRO INDICADORES PROCESOS 2023.
- C4- NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 2023
- C5 - CUADRO RESUMEN DEL RES DE SEGU Y MEDICIÓN
- C6- RESULTADOS DE AUDITORIAS AÑO 2023
- C7- DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS 2023
- E- GESTIÓN DE RIESGOS 2023
- F. OPORTUNIDADES DE MEJORA