|  |  |
| --- | --- |
| **ACTA:** | 3 |
| **FECHA DE REUNIÓN:** | 05/10/2015 |
| **OBJETIVO:** | Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DEL 2015 a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC. |
| **PROCESO** | **REGISTROS PUBLICOS** |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.  |
| **ANALISIS DE INDICADORES** |
| * **DATOS, ANALISIS Y GRAFICA- PERIODO**

**I TRIMESTRE**1. Analizando el indicador **“PORCENTAJE DE CERTIFICADOS CON ERROR** se constató que de **23.447** certificados expedidos **7** presento error, lo que equivale al **0.02%** proceso que cumple la meta proyectada que es menor o igual a **2.5%** por ciento decertificados con error.

**ANALISIS DEL GRAFICO:** El indicador muestra que de **23.447** Certificados expedidos solo hubo un error en **7** certificados, la meta en el tercer trimestre está cumplida. |
| **INDICADORES DE EFICIENCIA** |
| **I TRIMESTRE**1. **EFICIENCIA EN EL PROCESO DE RENOVACIÓN:** para el tercer trimestre muestra una eficiencia del 10% de empresas renovadas, cumpliendo así la meta establecida de ≥ **10%** establecida para este indicador.

**No de empresas renovadas del periodo / No de empresas a renovar x 100** 2.128 / 21.097 x 100 = 10%**ANALISIS DEL GRAFICO:** El indicador eficiencia en el proceso de renovación logro la meta propuesta de 10% de las empresas renovadas, al compararla con el trimestre del año inmediatamente anterior, del 100% de las renovaciones de los dos trimestres el 48% corresponde al año 2015.1. **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** Los funcionarios de la entidad son evaluados a través de la calificación del servicio, en el tercer trimestre el total de turnos atendidos es de  **15.703**, con un total de **14.735** calificaciones excelentes, lo que equivale a:

**No de calificaciones excelentes / No de turnos atendidos x 100** 14.735 / 15.703 x 100 = 93.8%**ANALISIS DEL GRAFICO:** En el tercer trimestre se cumple la meta establecida por el indicador de satisfacción al cliente, el cual está determinado por una calificación por parte de los usuarios ≥90% de satisfacción.1. **VARIACIÓN NO. DE DEVOLUCIONES DE DOCUMENTOS Y LIBROS PRESENTADOS PARA REGISTROS: Este** indicador presento un porcentaje de 10% en la devolución de documentos y libros para Registro Público lo que indica que alcanzó la meta del indicador en cual es menor o igual al 10**%**.

**No de devoluciones de documentos / No de documentos radicados x 100** 289 / 2837 x 100 = 10%**ANALISIS DEL GRAFICO:** En el tercer trimestre se cumple con el indicador devolución de documentos, con un porcentaje del 10%, pero se debe buscar alternativas para disminuir la devolución de documentos. |
| **ACCIONES ( CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)** |
| SE LEVANTA UNA ACCIÓN DE MEJORA: A partir del día 23 de Julio, los empresarios pueden expedir su certificado virtual, de esta forma el empresario desde su casa puede obtener el certificado de su matrícula mercantil, el cual le llegara vía correo electrónico.**SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES**1. **Acciones cerradas / acciones levantadas X 100**

 **0 / 1 100 = 100%**1. **Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas X 100**

**0 / 0 X 100= 100%**1. **No de indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X 100**

**4 / 4 X 100 = 100%** |
| **DECISIONES TOMADAS** |
| Las decisiones que se han tomado para mejorar el servicio y por ende los indicadores en los cuales se levantó acción, es realizar, o desarrollar capacitaciones al personal, para no generar tantos errores en los certificados, además asesorar al usuario de los servicios virtuales para generar menos devoluciones y hacerle publicidad al servicio de revisión de actas virtuales. |
| **COMPROMISOS** |
| Seguir velando por la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad desde cada uno de los procesos certificados en la entidad y seguir con la política de mejoramiento continuo a través de toma de acciones cuando sean necesarias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTA:** | 4 |
| **FECHA DE REUNIÓN:** | 06/01/2016 |
| **OBJETIVO:** | Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL 2015 a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC. |
| **PROCESO** | **REGISTROS PUBLICOS** |
| **RESPONSABLE DEL PROCESO** | Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.  |
| **ANALISIS DE INDICADORES** |
| * **DATOS, ANALISIS Y GRAFICA- PERIODO**

**I TRIMESTRE**1. Analizando el indicador **“PORCENTAJE DE CERTIFICADOS CON ERROR** se constató que de **19.352** certificados expedidos presento error en 2 certificados, lo que equivale al **0.01%** proceso que cumple la meta proyectada que es menor o igual a **2.5%** por ciento decertificados con error.

**ANALISIS DEL GRAFICO:** El indicador muestra que de **19.352** Certificados expedidos solo hubo un error en **2** certificados, la meta del cuarto trimestre está cumplida. |
| **INDICADORES DE EFICIENCIA** |
| **I TRIMESTRE**1. **EFICIENCIA EN EL PROCESO DE RENOVACIÓN:** para el cuarto trimestre muestra una eficiencia del 10% de empresas renovadas, cumpliendo así la meta establecida de ≥ **10%** establecida para este indicador.

**No de empresas renovadas del periodo / No de empresas a renovar x 100** 1.282 / 21.097 x 100 = 6.07%**ANALISIS DEL GRAFICO:** En el proceso de renovación no se cumple la meta establecida para este periodo, cuyo resultado no es alarmante, ya que es la época donde los empresarios no renuevan su matrícula mercantil para esperar la temporada de renovación.1. **SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** Los funcionarios de la entidad son evaluados a través de la calificación del servicio, en el cuarto trimestre el total de turnos atendidos es de  **14.176**, con un total de **13.210** calificaciones excelentes, lo que equivale a:

**No de calificaciones excelentes / No de turnos atendidos x 100** 13.210 / 14.176 x 100 = 93.1%**ANALISIS DEL GRAFICO:** En el cuarto trimestre se cumple la meta establecida por el indicador de satisfacción al cliente, el cual está determinado por una calificación por parte de los usuarios ≥90% de satisfacción.1. **VARIACIÓN NO. DE DEVOLUCIONES DE DOCUMENTOS Y LIBROS PRESENTADOS PARA REGISTROS: Este** indicador presento un porcentaje de 10% en la devolución de documentos y libros para Registro Público lo que indica que alcanzó la meta del indicador en cual es menor o igual al 10**%**.

**No de devoluciones de documentos / No de documentos radicados x 100** 132 / 3.175 x 100 = 4.1%**ANALISIS DEL GRAFICO:** En el cuarto trimestre se cumple con el indicador devolución de documentos, con un porcentaje del 10%, pero se debe buscar alternativas para disminuir la devolución de documentos. |
| **ACCIONES ( CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)** |
| * SE LEVANTA UNA ACCIÓN DE MEJORA: Por la implementación del CAE.
* SE LEVANTA UNA ACCIÓN CORRECTIVA: A partir del día 06 de Enero de 2016, ya que no se cumplió con el indicador eficiencia en el proceso de renovación.

**SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES**1. **Acciones cerradas / acciones levantadas X 100**

 **2 / 2 100 = 100%**1. **Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas X 100**

**2 / 2 X 100= 100%**1. **No de indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X 100**

**4 / 4 X 100 = 100%** |
| **DECISIONES TOMADAS** |
| Las decisiones que se han tomado para mejorar el servicio y por ende los indicadores en los cuales se levantó acción, es realizar, o desarrollar capacitaciones al personal, para no generar tantos errores en los certificados, además asesorar al usuario de los servicios virtuales para generar menos devoluciones y hacerle publicidad al servicio de revisión de actas virtuales. |
| **COMPROMISOS** |
| Seguir velando por la conformidad de Sistema de Gestión de Calidad desde cada uno de los procesos certificados en la entidad y seguir con la política de mejoramiento continuo a través de toma de acciones cuando sean necesarias. |