

FORMATO
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE LOS PROCESOS

Código: PLA -FT- 01
Version: 4
Actualizado 20/02/2016
Páginas 4

PROCESOS	INDICADOR	META	INFORME	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
PLANEACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de los indicadores del sistema de gestion de calidad	>= 70%	Mensual	100%	83%	100%	87%	88%	100%	100%	83%	94%	100%	100%	97%	
	Cumplimiento de convenios Gestionados	>= 70%	Anual												6/6 100%	
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia Acciones Correctivas	>= 80%	Anual												85%	
	Eficacia Acciones Preventivas	>= 90%	Anual												100%	
	Porcentaje de satisfaccion del cliente	>= 90%	Mensual	98%	92%	93%	91%	91%	93%	94%	95%	96%	94%	95%	93%	
	Eficacia de las Peticiones, Quejas y Reclamos															
	PETICIONES	98%	Mensual	60/60	90/90	50/50	69/69	96/96	94/94	81/81	86/86	102/102	100/100	71/71	73/73	
				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	QUEJAS	<= 2%		1/5.082	0/6.504	2/6.445	0/5,749	0/5,410	1/5,947	0/4,268	1/5,643	1/3003	0/4794	0/4913	0/3.452	
				0,02%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	
	RECLAMOS	<= 2%		4/7.650	2/8.571	0/9.683	0/6,903	0/6,584	0/6,190	0/157	1/6,627	3/6401	1/5630	5/566	0/3.452	
				0,05%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,02%	0,88%	0%	
Porcentaje de Satisfacción de PQR	>=90%												36/36	36/36		
		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%		
No. De no conformidades de auditoria	<= 15	Según programa de auditoria interna y externa	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	13	N/A	N/A	N/A	8	N/A	
Porcentaje de certificado con error	<= 2,5 %	Trimestral	0/25.107			3/19,617			4/18185			9/10.745				
			0,00%			0,01%			0,02%			0,08%				
Eficiencia del proceso de renovación	I->= 60% II->20% III y IV->10%	Trimestral	13.812/21.498			4.406/21.498			1.998 / 21.498 x 100			1.190/21.498x100				
			64%			20%			9,29%			5,53%				
Satisfacción al cliente	>= 90%	Trimestral	16.804/17.577			15.745/17.103			12.240 / 12.914 x 100			12.424/13.159 x 100				
			95%			92%			94%			94%				

REGISTROS PUBLICOS	Variación No. De Devoluciones de Documentos y Libros presentados para Registro	<= 10%	Trimestral	280/13.511			598/6.169			211 / 4.728 x 100			153/3.728 x 100			
				2.0%			9%			4.46%			4.10%			
	Tiempo promedio del proceso de matrícula persona	>= 45 min	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Tiempo promedio del proceso de matrícula de persona	>=24h	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Tiempo promedio de atención CAE															
	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	<= 30 minutos	Mensual	N/A	47:55	27:46	30:05	47:55	22:00	20:13	21:27	20:13	29:33	21:45	15:33	
	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	<= 45 minutos	Mensual	N/A	45:00	40:50	45:00	45:00	35:47	20:37	39:00	21:20	28:25	30:09	44:45	
	% de Empresas matriculadas usuarios CAE	>= 80%	Mensual	N/A	633/631	217/217	215/224	631/633	271/271	199/199	196/196	91/91	152/152	140/140		
Porcentaje de satisfacción del cliente CAE	>= 95%	Mensual	N/A	97%	97%	98%	97%	95%	96%	96%	96%	95%	99%	95%		
LOGISTICA Y EVENTOS	# de eventos realizados	250 Eventos	Semestral	285					285							
	Porcentaje de calificación del servicio	95%		5,496/5,520=99,5%					99,5%							
	Porcentaje de eventos por alquiler	25 Eventos		39					39							
GESTION DE TALENTO HUMANO	Eficiencia en la Formación	>= 70%	semestral	92%					93%							
	Eficacia en la Formación	>= 70%	semestral	84%					84%							
	Clima Organizacional	>= 80%	Arual	81%												
	Número de accidentes laborales: 0	<= 3	Trimestral	N/A			N/A			0			0			
	Número de enfermedades laborales: 1	<= 3	Trimestral	N/A			N/A			1			0			
	Ausentismo General	5,00%	Semestral	N/A					0,80%							
	% Cumplimiento de actividades programadas.	90,00%	Trimestral	N/A			N/A			90%			93,8%			
	Número de Acciones Correctivas	90,00%	Trimestral	N/A					N/A							
Nº de EPP programados para	90,00%	Trimestral	N/A			N/A			N/A			N/A				
GESTION DE INFRAESTRUCTUR	% cumplimiento de mantenimiento correctivos	>=80%	trimestral	1/1= 100%					6/6 * 100 = 100%					80%		
	% cumplimiento de mantenimiento preventivo	>=80%	trimestral	N/A			N/A			0%			27%			

A Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	% Áreas limpias	>=90%	mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	94%	97%		
	Numero de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio	0,00	Semestral	N/A						0					
COMPRAS	Calificacion promedio de los Proveedores	80 puntos	Semestral	5,208/64						81					
	Eficacia en las compras	>= 90% <=10%	Semestral	459/459						100%					
GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% aceptación de Software desarrollados	>=80%	Trimestral	N/A			N/A			1/1			2/2		
	% satisfacción de nuevos software	>=80%	Semestral	N/A						100%					
	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	>= 75%	Trimestral	185/185			193/193			=115/116			130/130		
				100%			100%			=99,13%			100%		
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Satisfaccion del cliente	>70%	Trimestral	N/A			750/713=95%			537/575 x 100=93.3%			94%		
	Eficacia en las jornadas de conciliacion asistidas	>70%	Anual	150%											
	Eficacia en la promocion de los servicios del Centro de Conciliacion y Arbitraje	>70%	Anual	185%											
OBSERVATORIO ECONOMICO	Eficacia en las solicitudes de conciliacion	>70%	Semestral	42/42=100%						100%					
	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones periódicas	>95%	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	2/2=100%	2/2=100%	2/2=100%	2/2=100%	2/2=100%	2/2=100%	2/2=100%	
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Compromiso de usuarios en redes sociales	>20%	Trimestral	N/A			Facebook: 31,5% Twitter: 53%			Twitter :104% Facebook 40%			Twitter: 165% Facebook: 253%		
	Monitoreo de medios	>50%	Semestral	11/16=68,7%						14/16= 87.5					
	Eventos asistidos	>95%	Trimestral	N/A			183/183=100%			169/169= 100%			147/147= 100%		

DESARROLLO REGIONAL	indicadores de observatorio economico	80%	Semestral	100%						100%						
	Cumplimiento de indicadores de desarrollo empresarial	80%	Semestral	87%						100%						
	Cumplimiento de indicadores de Gestion de Informacion Empresarial	80%	Semestral	Dentro de este proceso aun no se estan midiendo los respectivos indicadores.						100%						
GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Usuarios atendidos	80%	Trimestral	N/A			N/A			52/52*100= 100%			3/3=100%			
	Porcentaje de entrega de informacion	90%	Trimestral	N/A			N/A			55/59*100=93%			31/31*100=100%			
	Satisfaccion de entrega la informacion del CIE	85%	Trimestral	N/A			N/A			52/52*100=100%			100%			
GESTION DE AFILIADOS	Satisfaccion de Afiliados	90%	Cada Cuatro Meses	N/A				98%				98%				
	Porcentaje de Afiliados	10%	Anual (Marzo)													
GESTION DOCUMENTAL	Porcentaje documentos con ciclo vital terminado	70%	Mensual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	97%	97%	97%	99,7%	
	Cumplimiento de capacitaciones	100%	Semestral	N/A						100%						
	Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo	100%	Semestral	N/A						100%						
	Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de informacion	80%	Semestral	N/A						100%						
GESTION CONTABLE Y	Endeudamiento	≤ 50%	Semestral (julio/enero)	38%												
	Liquidez	≥ 1 ≤ 2	Semestral (julio/enero)	1,7												
	Capital de Trabajo	≤ 50%	Semestral (julio/enero)	38%												

CONTABLE
FINANCIERA

Cumplimientos del Presupuesto de ingresos.	100%	Anual (Marzo)	N/A
Cumplimientos del Presupuesto de Egresos.	100%	Anual (Marzo)	N/A
Activos fijos en uso.	100%	Anual (Marzo)	N/A