

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	92%	100%	95%	100%	100%	92%	100%	100%	91%	95,5%	95,5%	95%	
	Cumplimiento de convenios Gestionados	>= 70%	Anual												7/7 100%	
SEGUIMIENTO Y MEJORA	Eficacia Acciones Correctivas	>= 80%	Anual	25/31*100=80,64%												
	Eficacia de las Peticiones, Quejas y Reclamos															
	PETICIONES	98%	Mensual	56/61	90/91	146/148	51/54	147/150	148/151	115/117	122/124	172/174	140/141	130/131	74/75	
				91,80%	99%	98.6%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99.2%	98.6%		
	QUEJAS	<= 2%	Mensual	1/5508	0/5208	0/9599	0/4507	0/5425	0/4968	0/4782	0/5172	1/4513	0/4497	0/4739	0/3137	
				0,018%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,02%	0%	0%	0%	
	RECLAMOS	<= 2%	Mensual	2/5508	4/5208	0/13285	3/5921	3/5370	3/5614	7/6739	1/5919	1/5336	4/5133	2/5247	3/3764	
				0,03%	0,07%	0%	0,05%	0,05%	0,05%	0,10%	0,016%	0,018%	0,077%	0,038%	0,079%	
	Porcentaje de Satisfacción de PQR	>=90%	Mensual	41/41	53/53	115/115	27/27	60/60	148/148	63/63	86/86	15/15	16/16	21/21	27/27	
				100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
No. De no conformidades de auditoria	<= 15	Según programa de auditoria interna y externa	N.A	5(13)	N.A	N.A	2	NA	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	6	
REGISTROS PUBLICOS	Porcentaje de certificado con error	<= 2,5 %	Trimestral	6/28322*100 0,021%			9/16905*100 0,053%			8/17994*100 0,04%			9/14.144*100 0,06%			
	Indicador Renovacion	I >= 42% II >=57% III >=67% IV >=75%	Trimestral	15,650/28,931*100 54%			3728/28931*100 13%			23143/28931*100 80%			24853/28931*100 86%			
	Satisfacción al cliente	>= 90%	Mensual	93%	93,8%	93,4%	94,8%	93%	95%	94,3%	95,1%	95%	96%	96%	97%	
	Devolucion de Documentos	<= 10%	Trimestral	209/2045*100 10%			102/1197*100 9%			201/2041*100 16%			195/2187*100 8,9%			
	Tiempo promedio de atención CAE															

	Tiempo promedio de atención CAE para persona natural	<= 30 minutos	Mensual	23:45	24:38	23:28	23:16	22:39	21:41	20:50	23:37	24:09	22:58	20:09	19:02
	Tiempo promedio de atención CAE para persona jurídica	<= 45 minutos	Mensual	22:39	33:45	36:45	38:12	34:11	35:42	29:05	35:59	33:18	35:19	31:26	31.30
	% de Empresas matriculadas usuarios CAE	>= 80%	Mensual	414/500 82,8%	261/267 97,7%	347/363 95,5%	196/199 98,4%	258/265 97,3%	204/223 91,4%	223/244 91,3%	224/247 90,6%	200/227 88,1%	193/209 92,3%	341/348 97,9%	72/85 84,7%
	Porcentaje de satisfacción del cliente CAE	>= 95%	Mensual	99%	97,4%	95,7%	97,7%	95,2%	98,2%	98,6%	97,8%	96,3%	98,3%	99,7%	99,3%
LOGISTICA Y EVENTOS	# de eventos realizados	250 Eventos	Semestral	340						550					
	satisfacción del servicio de logística y eventos	95%		100%						100%					
	Eventos por alquiler	25 Eventos		31						6					
GESTION DE TALENTO HUMANO / SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Eficiencia en la Formación	>= 70%	semestral	34/45*100=75,5%						30/32*100= 94%					
	Eficacia en la Formación	>= 70%	semestral	31/34*100=91%						30/30*100=100%					
	Clima Organizacional	>= 80%	Anual	86%											
	Número de accidentes laborales: 0	<= 3	Trimestral	2			0			1			0		
	Numero de enfermedades laborales: 1	<= 3	Trimestral	0			0			0			0		
	Ausentismo General	5%	Mensual	N.A	N.A	N.A	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	1,29%	1,70%	1,61%	1,43%	2,26%
	% Cumplimiento de actividades programadas.	90%	Trimestral	81%			78,5			75%			92%		
	Número de Acciones Correctivas:	90%	Trimestral	N.A			NA			N.A			N.A		
N° de EPP entregados programados para	90%	Trimestral	96%			94%			100%			100%			
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	% cumplimiento de mantenimiento correctivos	>=80%	trimestral	85,71%			83,33%			100%			100%		
	% cumplimiento de mantenimiento preventivo	>=80%	trimestral	93,5%			96%			83,33%			98,38%		
	% Áreas limpias	>=90%	mensual	91%	91%	98,5%	98,5%	98,5%	97%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	95,5%
	Numero de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio	0,00	Semestral	0/0*100=0						0/0*100= 0					
COMPRAS	Calificación promedio de los Proveedores	80 puntos	Semestral	1,321,6/16=82,6						504/7=72					
	Eficacia en los pedidos	<=10%	Semestral	14/451*100=3,1%						11/370*100=2,98%					

GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION	% aceptación de Software desarrollados	>=80%	Trimestral	100%				80%				N.A		100%	
	% satisfacción de nuevos software	>=80%	semestral	100%								100%			
	% cumplimiento de mantenimiento de equipos	>= 75%	Trimestral	100%				100%				100%		100%	
CONCILIACION Y ARBITRAJE	Satisfaccion del cliente	>70%	Trimestral	649/675*100= 96%				606/625*100=97%				630/650*100=97%		112/120*100= 93%	
	Eficacia en las jornadas de conciliacion asistida	>70%	Anual	100%											
	Eficacia en la promocion de los servicios del Centro de Conciliacion y Arbitraje	>70%	Anual	44/35*100= 125%											
	Eficacia en las solicitudes de conciliacion	>70%	Semestral	59/60*100=98%						46/49*100= 93%					
	Eficacia en las solicitudes de arbitraje	>70%	Anual	3/4*100= 75%											
OBSERVATORIO ECONOMICO	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones periodicas	>95%	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales	>95%	Anual	167%											
GESTION DE LAS COMUNICACIONES	Compromiso de usuarios en redes sociales	>20%	Trimestral	TWITTER: 305% FACEBOOK: 388%				TWITTER:402.48% FACEBOOK: 410%				N.A ESTE INDICADOR SE ELIMINO		N.A ESTE INDICADOR SE ELMINO	
	Nivel de interaccion facebook	4	Mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	NA	NA	N.A	N.A	9.67	20.34	20.44	17
	Nivel de interaccion Instagram	20	Mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	25.3	44.29	48.1	55.1
	Monitoreo de medios	>50%	Semestral	84%						83%					
	cubrimiento de eventos	>95%	Trimestral	100%				98%				91%		99%	
	servicios comunicacionales Prestados	90%	Trimestral	100%				100%				100%		100%	
	promedio de noticias replicadas por medios externos	7	semestral	N.A						2,8					
	nivel de interaccion twitter	4	Mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	9,9	15.8	18.1	22.3

	promedio de impacto en publicaciones	20	mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	21	23	40	46	
	Rating de la emisora virtual CCV	100 personas	Mensual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	85	76	65	62	
DESARROLLO REGIONAL: DESARROLLO EMPRESARIAL	Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento	90%	Trimestral	206%			100%			128%			167%			
	Porcentaje de satisfaccion de emprendimiento	90%	Trimestral	98%			92%			100%			100%			
	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones	90%	Trimestral	270%			370%			110%			150%			
	Porcentaje de satisfaccion de capacitaciones	85%	Trimestral	88%			85%			88.84%			90%			
	Porcentaje de cumplimiento de consultorias	90%	Trimestral	500%			100%			100%			133%			
	Porcentaje de satisfaccion de consultorias	90%	Trimestral	100%			NA			N.A			N.A			
	Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales	90%	Anual	10/3*100= 333%												
	Porcentaje de satisfaccion de eventos empresariales	90%	Anual	42/44*100= 95%												
	Cumplimiento del programa carpa Movil	90%	Semestral	240%						200%						
	Cumplimiento del programa Camara al Parque	90%	Semestral	210%						340%						
	Porcentaje de satisfaccion carpa Movil y Camara al Parque	90%	Semestral	CARPA MOVIL: 165/175*100=94%						CARPA MOVIL: 828/882*100= 94%						
				CAMARA AL PARQUE: 2810/3118*100=90%						CAMARA AL PARQUE: 1882/1988*100= 95%						
Porcentaje de cumplimiento de convenios de desarrollo empresarial	90%	Anual	7/7*100= 100%													

DESARROLLO REGIONAL: GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO	Usuarios atendidos	80%	Trimestral	100%			100%			100%			100%		
	Porcentaje de entrega de informacion	90%	Trimestral	65%			98%			100%			100%		
	Satisfaccion de entrega la informacion del CIE	85%	Trimestral	95%			94.4%			100%			100%		
BIBLIOTECA VIRTUAL	Número de Visitantes a Biblioteca Virtual	50	Mensual	NA	NA	NA	NA	471	318	396	525	574	445	332	254
	Número de Material Bibliografico Prestado en Sala	10	Mensual	NA	NA	NA	NA	NA	11	18	17	17	18	21	15
	Porcentaje de Satisfaccion de Usuarios de Bibliotecas	90%	Trimestral	NA			NA			100%			100%		
GESTION DE AFILIADOS	Satisfaccion de Afiliados	90%	Anual (agosto)	97%											
	nivel de satisfaccion de los servicios prestados	85%	Mensual	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	88%	91%	89%	88%
	Porcentaje de Afiliados	>=5%	Anual (ABRIL)	8,7%											
GESTION DOCUMENTAL	Porcentaje documentos con ciclo vital terminado	80%	Mensual	99,6%	99,9%	99,5%	90,8%	99,4%	97,2%	97%	97,5%	99,1%	100%	98,3%	100%
	Extravio de documentos y expedientes	10%	Mensual	0%	0%	8%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo	90%	Semestral	100%						100%					
	Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de informacion	20%	Semestral	0%						0%					
GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	Endeudamiento	≤ 50%	Semestral (julio/marzo)	62%											
	Liquidez	≥ 1 ≤ 2	Semestral (julio/marzo)	0,69											
	Capital de Trabajo	> 0	Semestral (julio/marzo)	-\$262.820.255											

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

1391 1417 0,981651376

1417

