| | FORMATO<br>SEGUIMIENTO A INDICADORES DE LOS PROCESOS | Código: PLA -FT- 01<br>Version: 4<br>Actualizado 20/02/2016<br>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 | >= 80% | Mensual | 100% | 96% | 98% | 100% | | | | | | | | |
| | Cumplimiento de convenios Gestionados | >= 70% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| SEGUIMIENTO Y MEJORA | Eficacia Acciones Correctivas | >= 80% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | **Eficacia de las Peticiones, Quejas y Reclamos** | | | | | | | | | | | | | | |
| | PETICIONES | 98% | Mensual | 78/78 | 132/133 | 127/127 | 127/127 | | | | | | | | |
| | | | | 100% | 99.2% | 100% | 100% | | | | | | | | |
| | QUEJAS | <= 2% | | 2/5937 | 0/5895 | 2/9975 | 0/6674 | | | | | | | | |
| | | | | 0.03% | 0% | 0.1% | 0% | | | | | | | | |
| | RECLAMOS | <= 2% | | 2/6356 | 1/5875 | 2/8401 | 0/5841 | | | | | | | | |
| | | | | 0.031% | 0.01% | 0.1% | 0% | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Satisfacción de PQR | >=90% | | 18/18 | 24/24 | 24/24 | 19/19 | | | | | | | | |
| | | | | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | |
| | No. De no conformidades de auditoria | <= 15 | Según programa de auditoria interna y externa | N.A | 2 | 1 | N.A | | | | | | | | |
| REGISTROS PUBLICOS | Porcentaje de certificado con error | <= 2,5 % | Trimestral | 0.04% | | | | | | | | | | | |
| | Indicador Renovacion | I >= 42%<br>II >=57%<br>III >=67%<br>IV >=75% | Trimestral | 52% | | | | | | | | | | | |
| | Satisfacción al cliente ( General) | >= 90% | Mensual | 96% | 96% | 97% | 97% | | | | | | | | |
| | Sede Principal | | | | 96% | 96% | 96% | | | | | | | | |
| | Sede Calle 14 | | | | 97% | 97% | 99% | | | | | | | | |
| | Agustín Codazzi | | | | 99% | 94% | 97% | | | | | | | | |
| | Bosconia | | | | 94% | 95% | 95% | | | | | | | | |
| | El Copey | | | | 97% | 100% | 100% | | | | | | | | |
| | La Jagua de Ibiríco | | | | 97% | 91% | 95% | | | | | | | | |
| | Devolucion de Documentos | <= 10% | Trimestral | 13% | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Tiempo promedio de atención CAE** | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tiempo promedio de atención CAE para persona natural | <= 30 minutos | Mensual | **20:55** | **17:59** | **16:38** | **17:53** | | | | | | | | |
| | Tiempo promedio de atención CAE para persona juridica | <= 45 minutos | Mensual | **32:49** | **29:18** | **29:56** | **28:31** | | | | | | | | |
| | % de Empresas matriculadas usuarios CAE | >= = 80% | Mensual | **508/510 99.6%** | 396/478 **82.8%** | 164/198 **82.8%** | 201/244 **82.3%** | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfacción del cliente CAE | >= 95% | Mensual | **98.5%** | **96.8%** | **99,4%** | **99.1%** | | | | | | | | |
| **LOGISTICA Y EVENTOS** | # de eventos realizados | 250 Eventos | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | satisfaccion del servicio de logistica y eventos | 95% | | | | | | | | | | | | | |
| | Eventos por alquiler | 25 Eventos | | | | | | | | | | | | | |
| **GESTION DE TALENTO HUMANO / SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** | Eficiencia en la Formación | >= 70% | semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia en la Formación | >= 70% | semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Clima Organizacional | >= 80% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Número de accidentes laborales: 0 | <= 3 | Trimestral | **2** | | | | | | | | | | | |
| | Numero de enfermedades laborales: 1 | <= 3 | Trimestral | **0** | | | | | | | | | | | |
| | Ausentismo General | 5% | Mensual | **1.11%** | **0.68%** | **0.8%** | **1%** | | | | | | | | |
| | % Cumplimiento de actividades programadas. | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | Número de Acciones Correctivas: | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | N° EPP entregados/ N° de EPP programados para entregar | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| **GESTION DE INFRAESTRUCTURA** | % cumplimiento de mantenimiento correctivos | > =80% | trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | % cumplimiento de mantenimiento preventivo | > =80% | trimestral | **98%** | | | | | | | | | | | |
| | % Áreas limpias | > =90% | mensual | **100%** | **97%** | **100%** | **98%** | | | | | | | | |
| | Número de casos delictivos no controlados en contra de la cámara de comercio | 0,00 | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| **COMPRAS** | Calificacion promedio de los Proveedores | 70 puntos | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia en los pedidos | <=10% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | % aceptación de Software | >=80% | Trimestral | N.A | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| GESTION TECNOLOGICA DE LA INFORMACION | desarrollados | | | | | | | | | | | | | | |
| | % satisfacción de nuevos sotware | >=80% | semestral | | | | | | | | | | | | |
| | % cumplimiento de mantenimiento de equipos | >= 75% | Trimestral | 100% | | | | | | | | | | | |
| CONCILIACION Y ARBITRAJE | Satisfaccion del cliente | >70% | Trimestral | **96%** | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia en las jornadas de conciliacion gratuitas | >70% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia en la promocion de los servicios del Centro de Conciliacion y Arbitraje | >70% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia en las solicitudes de conciliacion | >70% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVATORIO ECONOMICO | Porcentaje de cumplimientode informes de investigaciones periodicas | >95% | Mensual | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | | | | | | | | |
| | Porcentaje de cumplimiento de informes de investigaciones especiales | >95% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVATORIO SICOSOCIAL | Porcentaje de Cumplimiento Sencibilizaciones de Apoyo Psicosocial | 80% | Mensual | **N.A** | **N.A** | **113%** | **200%** | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Cumplimiento talleres de Apoyo Psicosocial | 80% | Mensual | **N.A** | **N.A** | **100%** | **117%** | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Satisfaccion Asistentes a Talleres Psicosocial | 80% | Mensual | **N.A** | **N.A** | **100%** | **100%** | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Cumplimiento de Informes de investigaciones Especiales | 95% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| GESTION DE LAS COMUNICACIONES | Nivel de interaccion facebook | 10 | Mensual | **46.9** | **45.3** | **37.3** | **94** | | | | | | | | |
| | Nivel de interaccion Instagram | 20 | Mensual | **48.8** | **43.7** | **33.4** | **39.3** | | | | | | | | |
| | Monitoreo de medios | >50% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | cubrimiento de eventos | >95% | Trimestral | **96%** | | | | | | | | | | | |
| | servicios comunicacionales Prestados | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | promedio de noticias replicadas por medios externos | 7 | semestral | | | | | | | | | | | | |
| | nivel de interaccion twitter | 15 | Mensual | **20.4** | **24.6** | **38.4%** | **23.8%** | | | | | | | | |
| | promedio de impacto en publicaciones | 20 | mensual | **47** | **33** | **69** | **80** | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Rating de la emisora virtual CCV | 100 personas | Mensual | **158** | **91** | **234** | **127** | | | | | | | | |
| **DESARROLLO REGIONAL** | Porcentaje de cumplimiento de eventos empresariales | 90% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfaccion de eventos empresariales | 90% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimiento del programa carpa Movil | 90% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimiento del programa Camara al Parque | 90% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfaccion carpa Movil y Camara al Parque | 90% | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Satisfaccion de Beneficiarios Cluster | 90% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Proyectos Aprobados | 90% | Anual | | | | | | | | | | | | |
| | **GESTION DE INFORMACION AL EMPRESARIO** | | | | | | | | | | | | | | |
| | Usuarios atendidos | >=80% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de entrega de informacion | >=90% | Trimestral | **93%** | | | | | | | | | | | |
| | Satisfaccion de entrega la informacion del CIE | >=85% | Trimestral | **99%** | | | | | | | | | | | |
| **CENTRO DE CAPACITACION** | Porcentaje de cumplimiento de actividades de emprendimiento | 90% | Trimestral | **160%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfaccion de emprendimiento | 90% | Trimestral | **95%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones | 90% | Trimestral | **130%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfaccion de capacitaciones | 85% | Trimestral | **97%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de cumplimiento de consultorias | 90% | Trimestral | **166%** | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de satisfaccion de consultorias | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | |
| | cumplimiento de actividades de RSE | 80% | Anual | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Porcentaje de cumplimiento de planes de negocios formulados | 80% | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Planes de Negocios Financiados | 80% | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| | **BIBLIOTECA** | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Consultas virtuales en Biblioteca | 50 | Mensual | **316** | **373** | **431** | **389** | | | | | | | | | |
| | Prestamo de libros en biblioteca | 10 | Mensual | **12** | **10** | **14** | **48** | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Satisfaccion servicios en Biblioteca | 90% | Trimestral | **100%** | | | | | | | | | | | | |
| **GESTION DE AFILIADOS** | Satisfaccion de Afiliados | 90% | Anual (agosto) | | | | | | | | | | | | | |
| | nivel de satisfaccion de los servicios prestados | >=85% | Mensual | **100%** | **99%** | **100%** | **100%** | | | | | | | | | |
| | Porcentaje de Afiliados | >=5% | Anual (ABRIL) | | | | | | | | | | | | | |
| **GESTION DOCUMENTAL** | Porcentaje documentos con ciclo vital terminado | 80% | Mensual | **99.7%** | **98%** | **98,0%** | **87.46%** | | | | | | | | | |
| | Extravio de documentos y expedientes | 10% | Mensual | **0%** | **0%** | **0%** | **0%** | | | | | | | | | |
| | Cumplimiento de reuniones comité interno de archivo | 90% | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| | Archivo incorrecto de documentos y Pérdida de informacion | 20% | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| **GESTION CONTABLE Y FINANCIERA** | Endeudamiento | < 70% | Semestral (julio/enero) | | | | | | | | | | | | | |
| | Liquidez | < 2 | Semestral (julio/enero) | | | | | | | | | | | | | |
| | Capital de Trabajo | > 0 | Anual ( Marzo) | | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimietnos del Presupuesto de ingresos. | 95% | Anual (Marzo) | | | | | | | | | | | | | |
| | Cumplimietnos del Presupuesto de Egresos. | 95% | Anual (Marzo) | | | | | | | | | | | | | |
| | Activos fijos en uso. | 100% | Anual (Marzo) | | | | | | | | | | | | | |