



MES: ENERO 2015

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de ENERO a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC.

PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEJORA

RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.

ANALISIS DE INDICADORES

1. INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

De la totalidad de la calificación tomada del digiturno de los 5.082 turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, y se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final del mes. Superando así la meta establecida que es $\geq 90\%$.

N° de calificaciones excelentes/ N° total de turnos atendidos*100

$$5.000/5.082*100=98\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	mal o	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	1	2	8	105	1377	1493	1493	1492	3,91	3,91
CAJA 2	1	1	4	23	410	218	217	216	3,82	3,84
CAJA 3	6	2	0	37	448	495	493	487	3,86	3,91
CAJA 4	128	0	0	43	316	486	484	356	2,85	3,88
CAJA 5	12	4	3	53	830	904	897	885	3,87	3,92
CAJA 6	9	1	1	32	670	720	708	699	3,9	3,95
CAE 1	7	1	0	23	338	375	369	362	3,85	3,93
CAE 2	6	2	0	29	511	317	316	310	3,81	3,89
Abogado de RUP	0	3	0	5	100	74	74			
TOTAL	170	16	16	350	5000	5082	5051			

REPORTADO A:

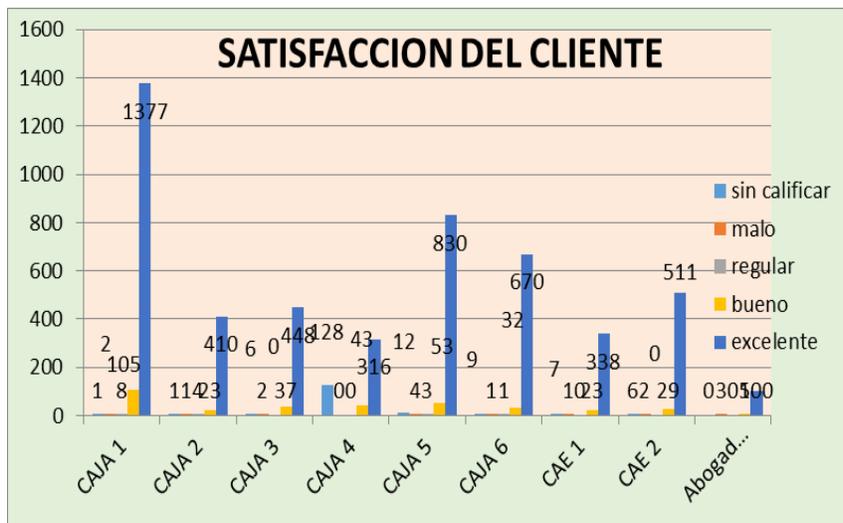
Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

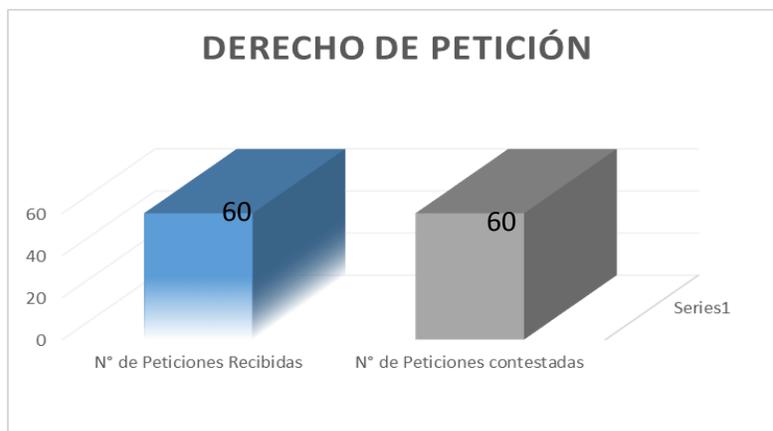


ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 98% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.



2. DERECHO DE PETICIÓN

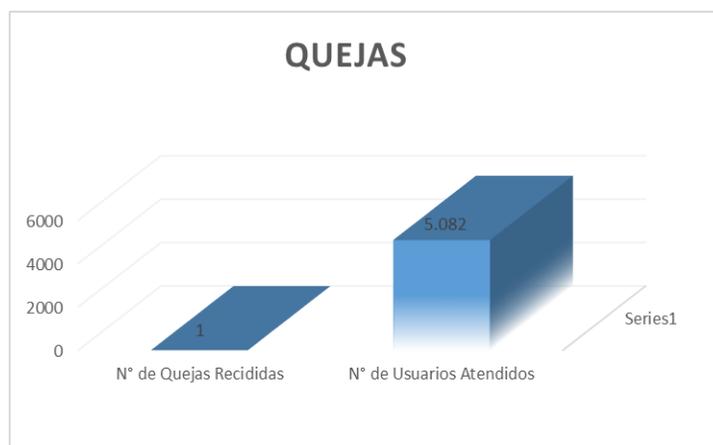
Durante el mes de Enero se recibieron un total de 60 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



ANALISIS DEL GRAFICIO: Con el resultado obtenido se demuestra la eficacia en el tiempo que se resuelve una petición al ser recepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

3. QUEJAS

En el mes de **ENERO**, se recibió **1 Quejas** de **5.082** usuarios atendidos, siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

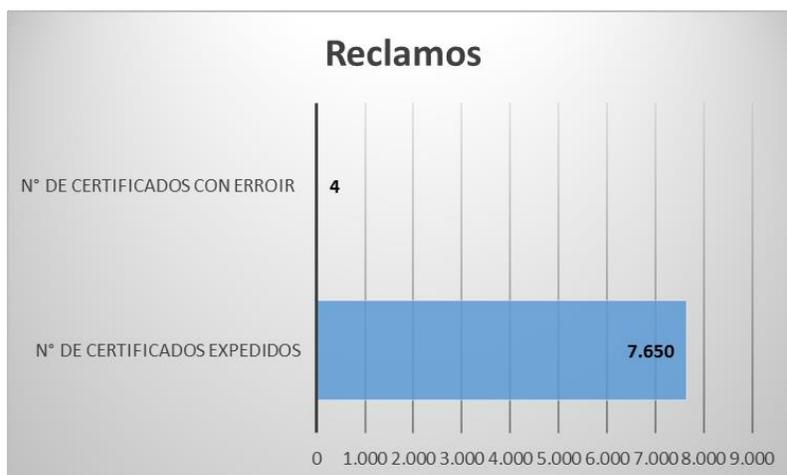




Análisis del gráfico: con el resultado obtenido de 0.01%, se evidencia la eficiencia laboral de los funcionarios, al prestar el servicio que le fue asignado dentro de las actividades de la entidad.

4. RECLAMOS

En el mes de **ENERO** de 7.650 certificados expedidos, hubo Error en un número de 4 certificados, dando un porcentaje de 0.05%, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Demuestra la eficacia del proceso de registros públicos, debido a que de 7.650 certificados solo **hubo error en 4** de ellos.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

1. *Acciones cerradas / acciones levantadas x 100*

$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

REPORTADO A:

Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

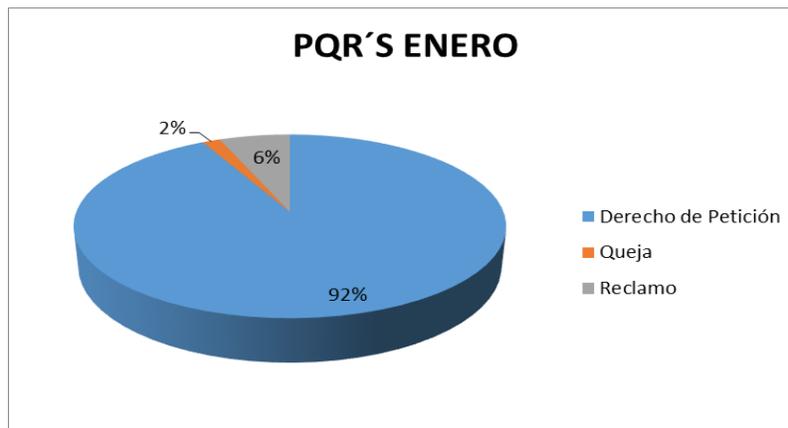


2. Acciones efectivas cerradas/acciones cerradas x 100

$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

3. No. De indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X100%

$$4 / 4 \times 100 = 100$$





MES: FEBRERO

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de **FEBRERO** a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC.

PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEJORA

RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.

ANÁLISIS DE INDICADORES

1. INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

De la totalidad de la calificación tomada del digiturno 6.390 de los turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, y se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final del mes. Superando así la meta establecida que es $\geq 90\%$.

N° de calificaciones excelentes/ N° total de turnos atendidos*100

$$5.796 / 6.390 * 100 = 90\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	mal o	regular	buen o	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	2	5	8	120	1416	1552	1551	1549	3,9	3,90
CAJA 2	4	1	4	49	724	783	782	778	3,9	3,92
CAJA 3	5	1	1	52	642	704	701	696	3,89	3,92
CAJA 4	55	0	0	30	434	520	519	464	3,52	3,94
CAJA 5	19	4	0	51	733	822	807	788	3,83	3,92
CAJA 6	6	0	1	28	719	765	754	748	3,93	3,96
ASESORIA E. 7	3	1	0	11	277	298	292	289	3,91	3,95
ASESORIA E. 8	4	0	0	17	279	308	300	296	3,89	3,94
ASESORIA E. 9	0	0	0	5	266	273	271	271	3,98	3,98
VENTANILLA TEMP	5	3	4	46	292	350	350	345	3,76	3,82
Abogado RUP	0	0	0	1	14	15	15	15	3,93	3,93
TOTAL	101	10	10	290	5796	6390	4791	4690		

REPORTADO A:

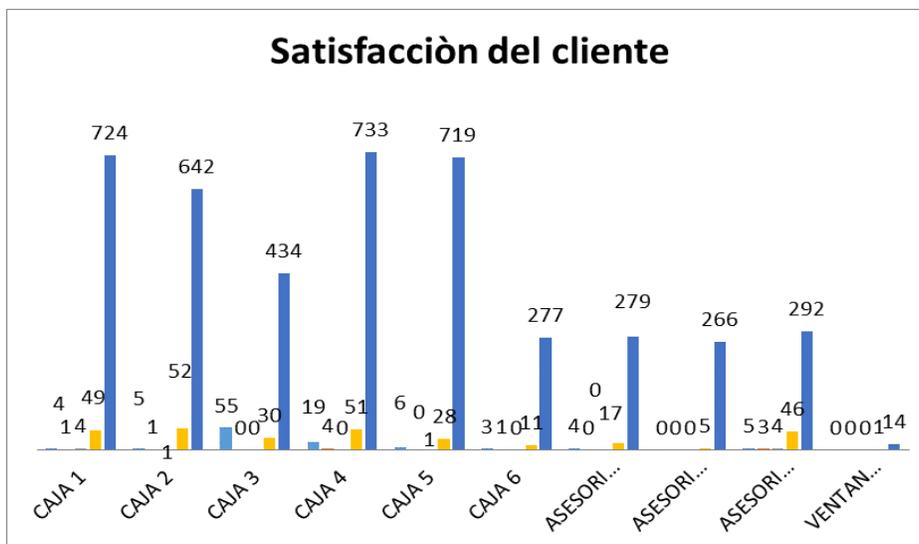
Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



ANÁLISIS DE LA GRÁFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 90% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.



2. DERECHO DE PETICIÓN

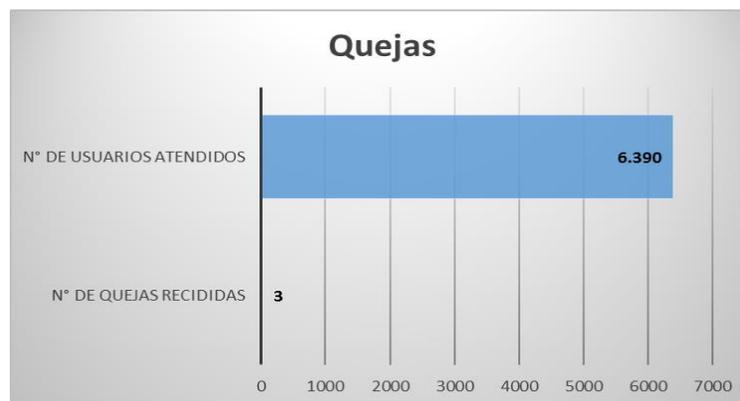
Durante el mes de **FEBRERO** se recibieron un total de 67 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



ANALISIS DEL GRAFICIO: Con el resultado obtenido se demuestra la eficacia en el tiempo que se resuelve una petición al ser recepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

3. QUEJAS

En el mes de **FEBRERO**, se recibió **3 Quejas** de 6.390 usuarios atendidos, siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.





Análisis del gráfico: con el resultado obtenido de 0.04%, se evidencia la eficiencia laboral de los funcionarios, al prestar el servicio que le fue asignado dentro de las actividades de la entidad.

4. RECLAMOS

En el mes de **FEBRERO** de 8.870 certificados expedidos, hubo Error en un número de **3** certificados, dando un porcentaje de 0.03%, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Demuestra la eficacia del proceso de registros públicos, debido a que de 8.870 certificados solo **hubo error en 3** de ellos.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

ACCIÓN PREVENTIVA: Se levanta la acción el día 19 de Febrero con el objetivo de instalar una Ventanilla a las ya existentes, en la temporada de renovación establecido por la Ley.

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

5. *Acciones cerradas / acciones levantadas x 100*

$$0 / 1 \times 100 = 0\%$$

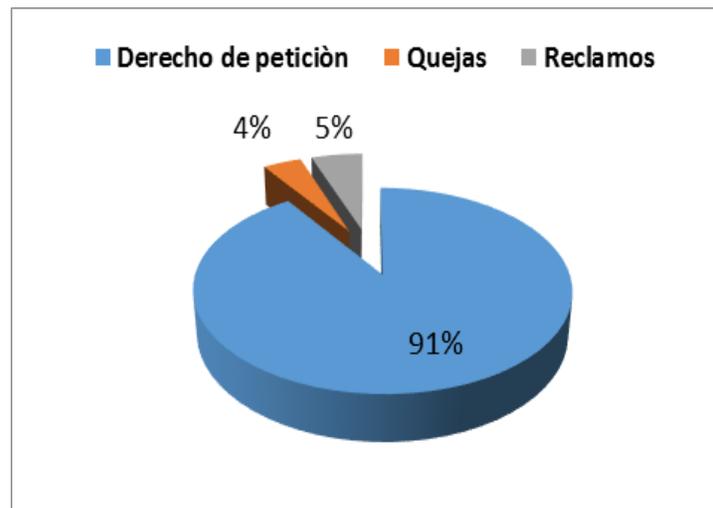


6. Acciones efectivas cerradas/acciones cerradas x 100

$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

7. No. De indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X100%

$$4 / 4 \times 100 = 100$$





MES: MARZO

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de **MARZO** a fin de asegurar la conformidad de los mismos y/ o tomar acciones en beneficio del SGC.

PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEJORA

RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección ante el SGC, y los jefes de áreas responsables de los procesos de calidad.

ANÁLISIS DE INDICADORES

1. INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

De la totalidad de la calificación tomada del digiturno 7.543 de los turnos atendidos. Se evidencia el esfuerzo de la entidad por mejorar el servicio prestado, y se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final del mes. Superando así la meta establecida que es $\geq 90\%$.

N° de calificaciones excelentes/ N° total de turnos atendidos*100

$$6.970 / 7.543 * 100 = 92\%$$

FUNCIÓNARIO	sin calificar	mal o	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	2	1	0	26	634	663	663	661	3,94	3,96
CAJA 2	8	5	4	50	725	792	792	784	3,87	3,91
CAJA 3	11	3	2	44	774	835	834	823	3,88	3,93
CAJA 4	26	0	1	37	418	482	482	456	3,7	3,91
CAJA 5	14	3	1	59	898	977	975	961	3,87	3,93
CAJA 6	12	0	3	17	754	788	786	774	3,91	3,97
ASESORIA E. 7	2	0	1	10	248	263	261	259	3,92	3,95
ASESORIA E. 8	3	0	0	24	344	372	371	368	3,9	3,93
ASESORIA E. 9	2	0	0	0	331	335	333	331	3,98	4
VENTANILLA TEMP	12	5	7	168	1844	2036	2036	2024	3,88	3,9
TOTAL	92	17	19	435	6970	7543		7441		

REPORTADO A:

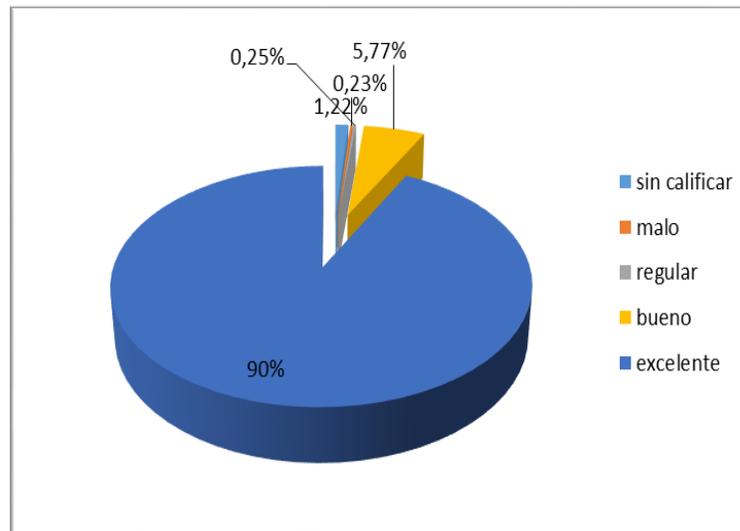
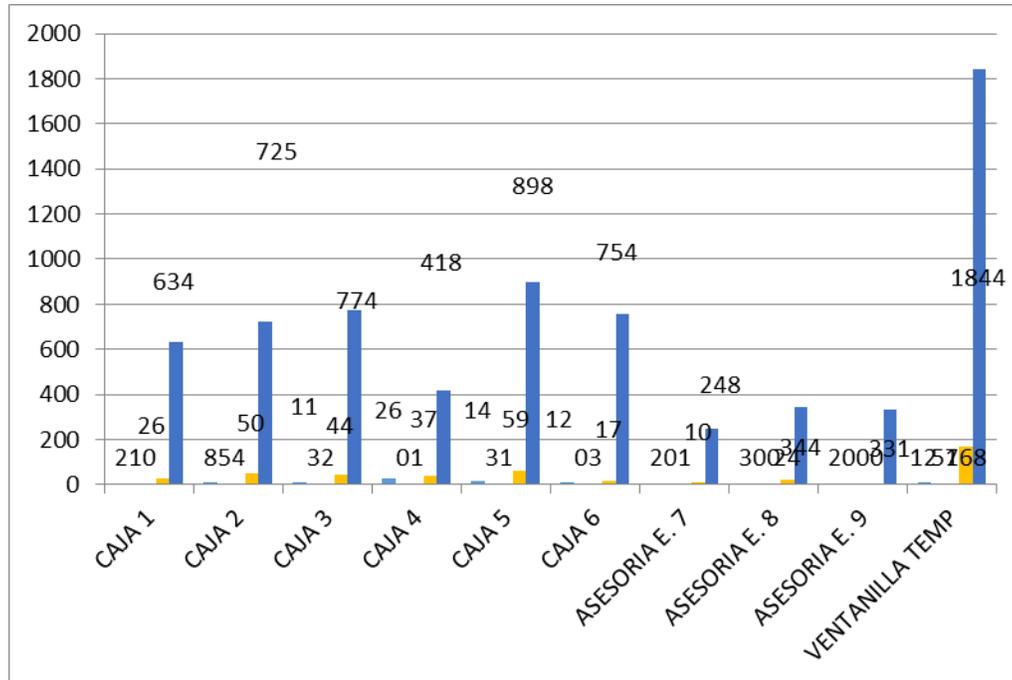
Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 92% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:

Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

Durante el mes de **MARZO** se recibieron un total de 88 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.

ANÁLISIS DEL GRAFICIO: Con el resultado obtenido se demuestra la eficacia en el tiempo que se resuelve una petición al ser recepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

3. QUEJAS

En el mes de **MARZO**, no hubo **Quejas** de 7.543 usuarios atendidos, siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

Análisis del grafico: con el resultado obtenido de 0.04%, se evidencia la eficiencia laboral de los funcionarios, al prestar el servicio que le fue asignado dentro de las actividades de la entidad.

REPORTADO A:

Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



4. RECLAMOS

En el mes de **FEBRERO** de 8.870 certificados expedidos, hubo Error en un número de **3** certificados, dando un porcentaje de 0.03%, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Demuestra la eficacia del proceso de registros públicos, debido a que de 8.870 certificados solo **hubo error en 3** de ellos.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

ACCIÓN PREVENTIVA: Se levanta la acción el día 19 de Febrero con el objetivo de instalar una Ventanilla a las ya existentes, en la temporada de renovación establecido por la Ley.

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

5. *Acciones cerradas / acciones levantadas x 100*

$$0 / 1 \times 100 = 0\%$$

6. *Acciones efectivas cerradas/ acciones cerradas x 100*

$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

7. *No. De indicadores cumplidos / No de indicadores a cumplir X100%*

$$4 / 4 \times 100 = 100$$



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES REGISTROS PÚBLICOS

AÑO 2015

PROCESOS DE REGISTROS PÚBLICOS

INDICADORES DE SEGUIMIENTO



REPORTADO A:

Coord. SGC Rosa Virginia Daza

REALIZADO POR::

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos