



ENERO 2016

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 5.248 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

$$4.791/5248*100=92\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	8	1	3	48	735	801	795	787	3,95	3,95
CAJA 2	2	0	0	10	219	231	231	229	3,92	3,96
CAJA 3	128	7	1	66	1179	1381	1381	1252	3,56	3,93
CAJA 4	18	1	0	29	436	485	484	466	3,79	3,93
CAJA 5	14	1	0	47	455	517	517	503	3,79	3,9
CAJA 6	11	0	1	34	481	532	527	516	3,85	3,93
ASESORIA E. 7	0	0	0	3	93	96	96	96	3,97	3,97
ASESORIA E. 8	0	0	0	0	115	115	115	115	4	4
ASESORIA E. 9	2	0	0	0	308	311	310	308	3,97	4
ABOGADO LARRY	0	0	0	0	27	27	27	27	4,4	4
ABOGADO EDUARDO	0	0	0	0	196	197	196	196	4	4
LIGDIA ESPINEL	0	0	0	4	332	336	336	336	3,99	3,99
SERVICIO AL CLIENTE	1	0	1	0	215	219	217	216	3,97	3,99
TOTAL	184	10	6	241	4791	5248	5232			

REPORTADO A:

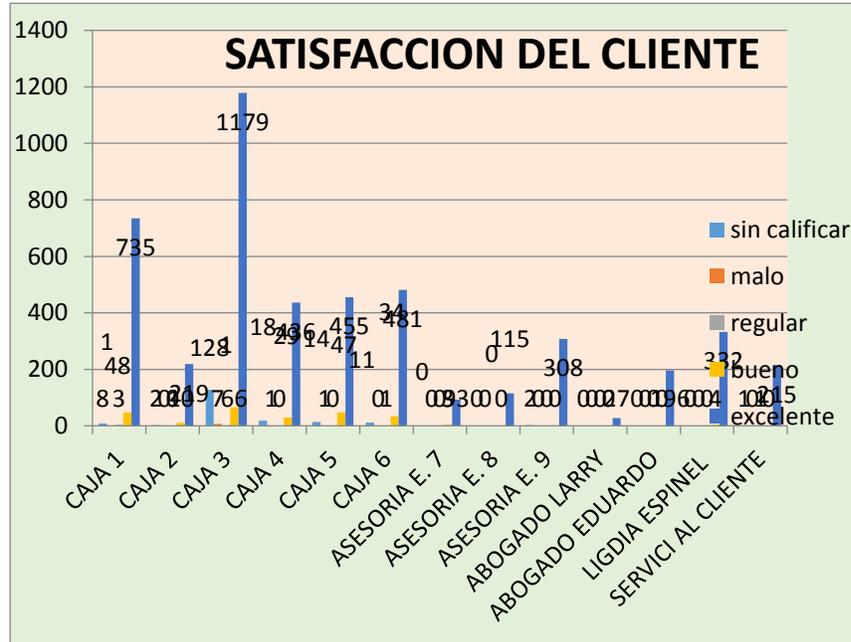
Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



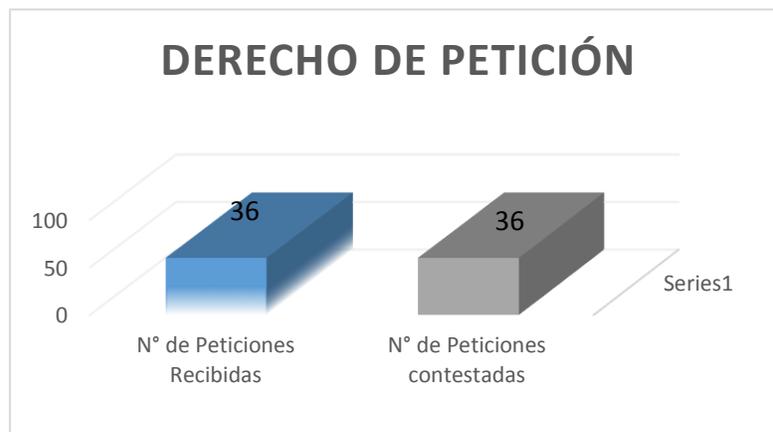
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 92% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

Durante el mes de Enero se recibieron un total de 36 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 decepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

3. QUEJAS

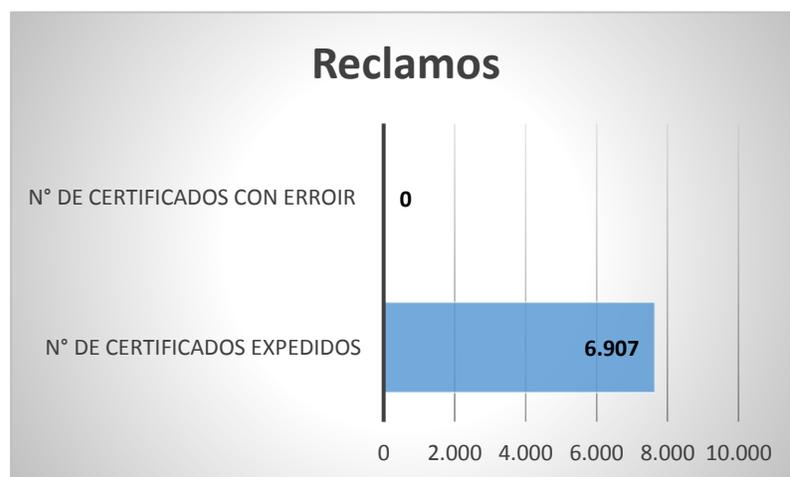
En el mes de **ENERO**, no se recibieron **Quejas** de **5.248** usuarios atendidos, siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del gráfico: 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 6.907 certificados expedidos, no hubo errores de certificados, dando un porcentaje, 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 no hubo errores.



ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

1. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

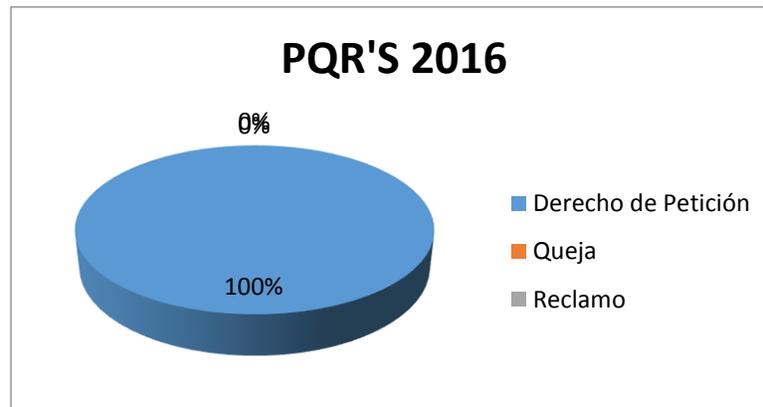
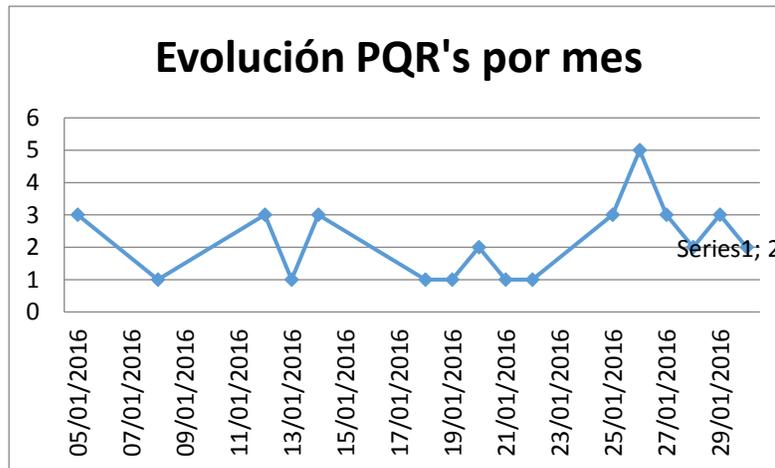
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

2. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

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





FEBRERO 2016

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.

ANALISIS DE INDICADORES

1. INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

De la totalidad de la calificación tomada del digiturno de los 6.504 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

$$5.993/6.504*100=92\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	4	2	0	34	564	610	604	600	3,91	3,93
CAJA 2	12	1	2	39	648	705	702	690	3,87	3,93
CAJA 3	55	1	3	95	1285	1440	1439	1384	3,77	3,92
CAJA 4	23	2	1	46	601	675	673	650	3,78	3,92
CAJA 5	9	2	3	52	718	788	784	775	3,87	3,92
CAJA 6	5	1	5	65	712	792	788	783	3,88	3,9
ASESORIA E. 7	1	1	0	6	201	210	209	208	3,94	3,96
ASESORIA E. 8	1	0	3	6	344	354	354	353	3,95	3,97
ASESORIA E. 9	0	0	0	0	339	339	339	339	4	4
EDUARDO MORENO	0	0	0	0	51	51	51	51	4	4
EDGAR VILLERO	0	0	0	3	123	126	126	126	3,98	3,98
GABRIELA CANCINO	0	0	0	0	7	7	7	7	4	4
JHON LARRY	0	0	0	0	27	29	27	27	4	4
MANUEL CAMELO	0	0	0	0	13	13	13	13	4	4
JOSE ROMERO	4	0	0	1	360	365	365	361	3,95	3,95
TOTAL	110	8	17	313	5993	6504	5877	5767		

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

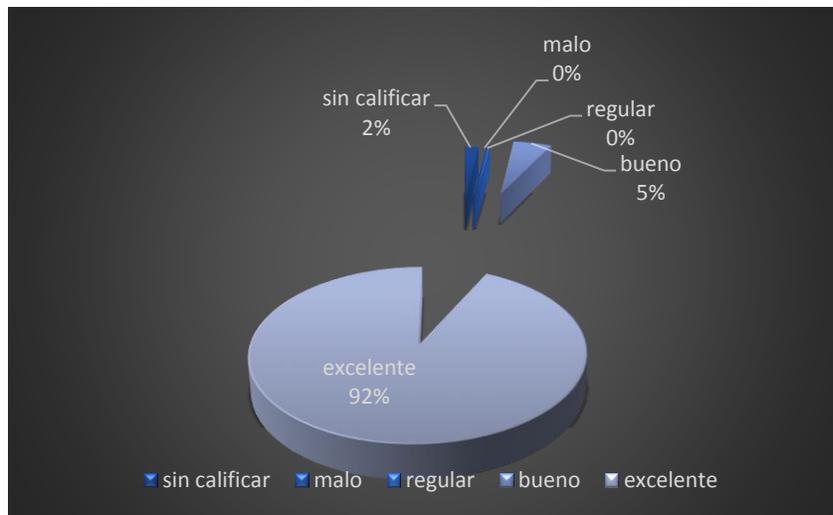
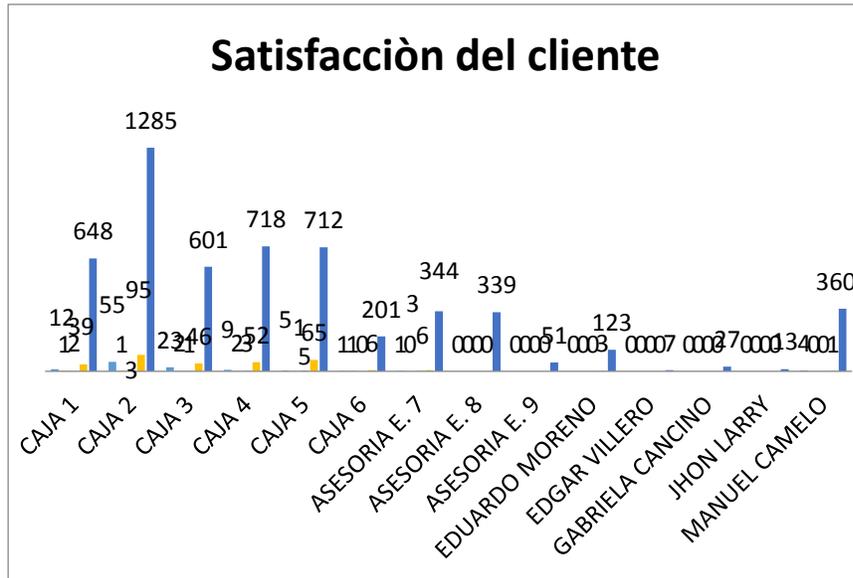
Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Satisfacción del cliente



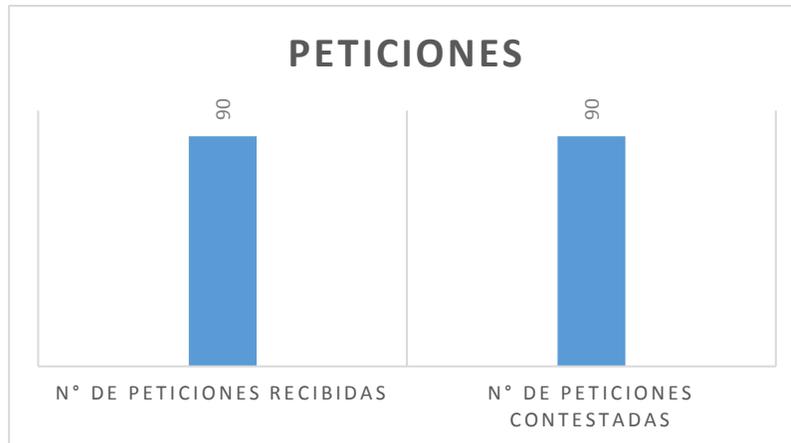
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 92% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

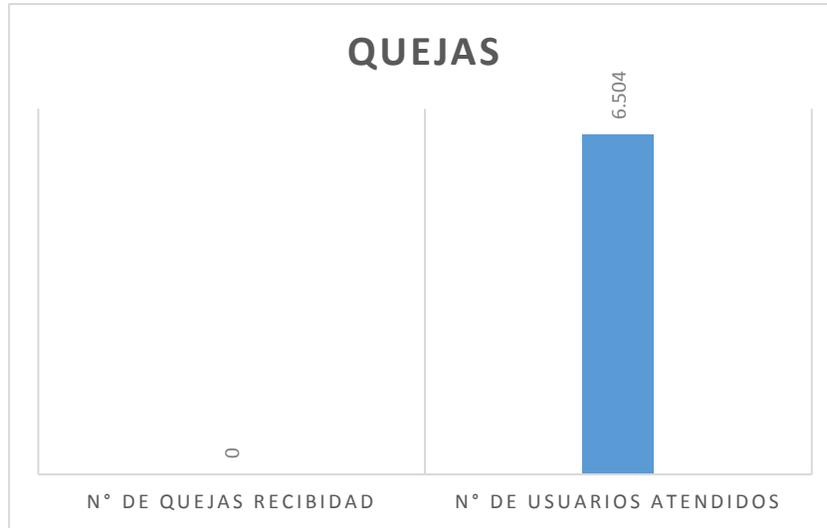
Durante el mes de Febrero 90 se recibieron un total de peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

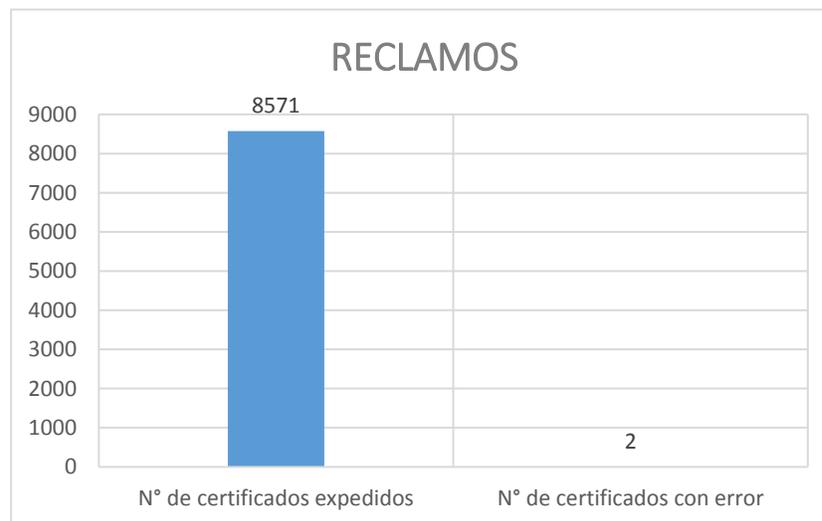
3. QUEJAS

En el mes de **FEBRERO**, de 6.504 usuarios atendidos, no se recibió ninguna queja 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.



4. RECLAMOS

En el mes de **FEBRERO** de 8571 certificados expedidos, hubo dos errores de certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Con un porcentaje de 0.02% se cumple la meta establecida para el indicador.

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

1. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

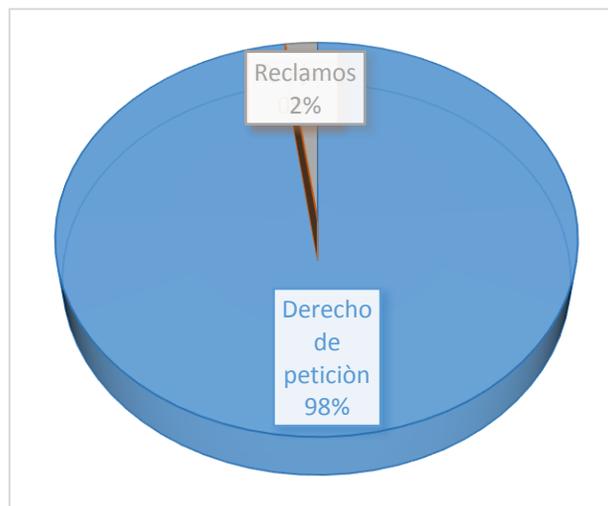
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

2. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

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



REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



Marzo 2016

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.

ANALISIS DE INDICADORES

1. INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

De la totalidad de la calificación tomada del digiturno de los 6.445 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

$$6006/6.445*100=93\%$$

FUNCIÓNARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	1	1	1	41	735	780	779	778	3,94	3,94
CAJA 2	22	0	2	39	639	704	699	677	3,81	3,94
CAJA 3	52	1	4	60	1055	1172	1172	1120	3,76	3,94
CAJA 4	10	2	0	31	612	660	655	645	3,88	3,94
CAJA 5	3	0	3	29	640	682	675	672	3,93	3,95
CAJA 6	6	1	4	60	686	758	757	751	3,87	3,91
ASESORIA E. 7	2	0	0	14	348	366	364	362	3,94	3,96
ASESORIA E. 8	0	0	2	3	337	344	342	342	3,98	3,98
ASESORIA E. 9	0	0	0	0	297	300	297	297	4	4
MAURICIO VILLERO	0	0	0	6	255	265	261	261	3,98	3,98
GABRIELA	0	0	0	1	229	231	230	230	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	0	48	51	48	48	4	4
MANUEL CAMELO	0	0	0	0	8	9	8	8	4	4
JOSE ROMERO	3	0	0	1	117	123	121	118	3,89	3,99
TOTAL	99	5	16	285	6006	6445		6309		

REPORTADO A:

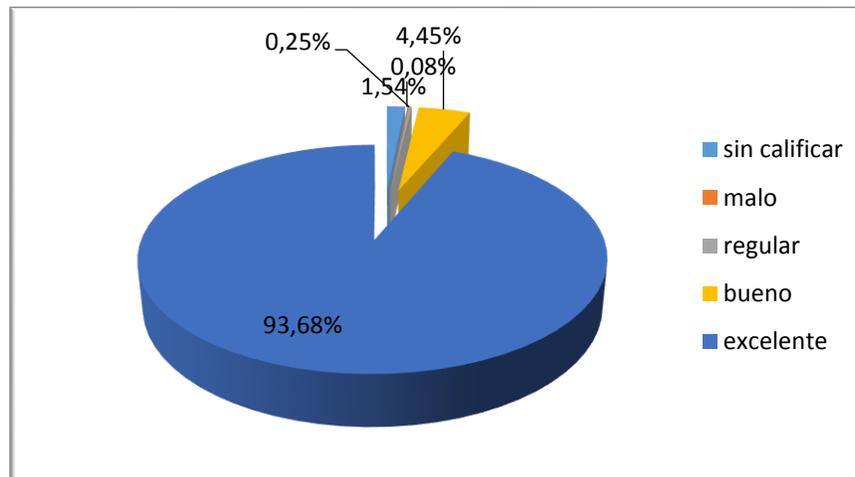
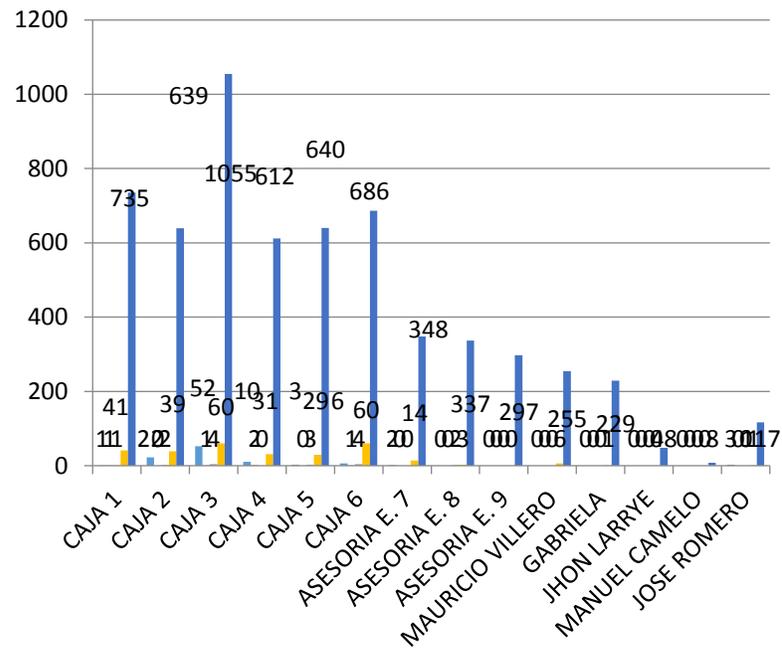
Coord. SGC

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 93% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

Durante el mes de Marzo 69 se recibieron un total de peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



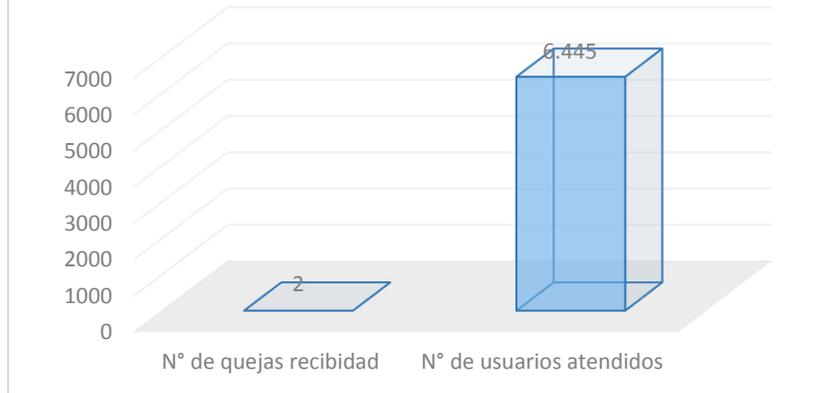
ANÁLISIS DEL GRAFICO: Con el resultado obtenido se demuestra la eficacia en el tiempo que se resuelve una petición al ser decepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

3. QUEJAS

En el mes de Marzo, de 6.445 usuarios atendidos, se recibió dos quejas 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.



Quejas



Análisis del grafico: De el total de usuarios recibidos solo hubo dos quejas que corresponde a 0.03% 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 Marzo de 9.683 certificados expedidos, hubo un total de 7 errores de certificados, dando un porcentaje de 0.07%, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.

RECLAMOS



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

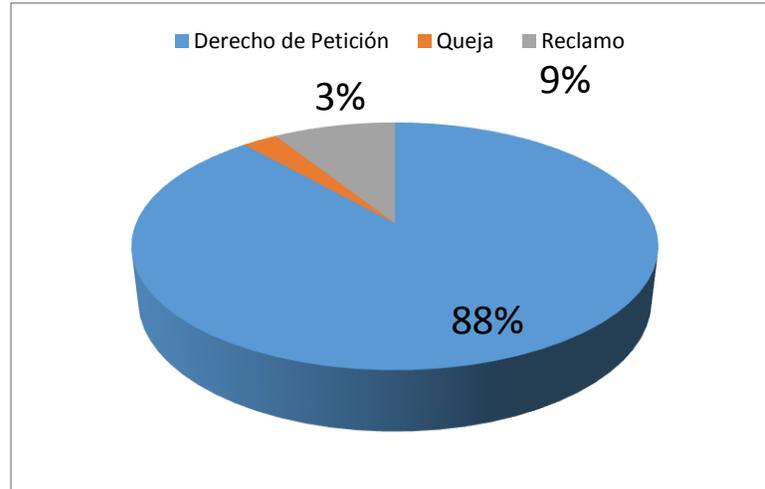


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Abril 2016

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de **ABRIL** 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 5.749 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

$$5.286/5749*100=91\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	7	1	1	18	289	317	306	299	3,84	3,93
CAJA 2	36	0	0	36	529	603	601	565	3,7	3,94
CAJA 3	31	2	2	102	1328	1466	1465	1434	3,84	3,92
CAJA 4	9	1	0	26	330	369	366	357	3,82	3,92
CAJA 5	4	1	5	65	840	918	915	911	3,9	3,91
CAJA 6	13	0	1	45	606	672	665	652	3,85	3,93
ASESORIA E. 7	0	1	1	7	201	210	210	210	3,94	3,94
ASESORIA E. 8	0	0	0	3	204	207	207	207	3,99	3,99
ASESORIA E. 9	3	1	0	1	241	248	246	243	3,93	3,98
MAURICIO VILLERO	0	0	0	1	279	280	280	280	4	4
GABRIELA	0	0	0	0	14	14	14	14	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	0	23	25	23	23	4	4
GINA DURAN	2	1	1	3	266	278	273	271	3,94	3,97
JOSE ROMERO	1	0	0	0	136	139	137	136	3,97	4
TOTAL	106	8	11	307	5286	5746	5708	5602		

REPORTADO A:

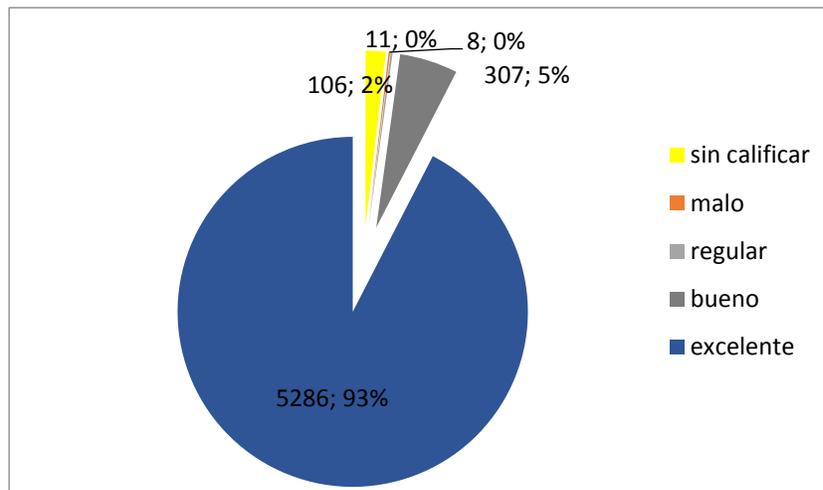
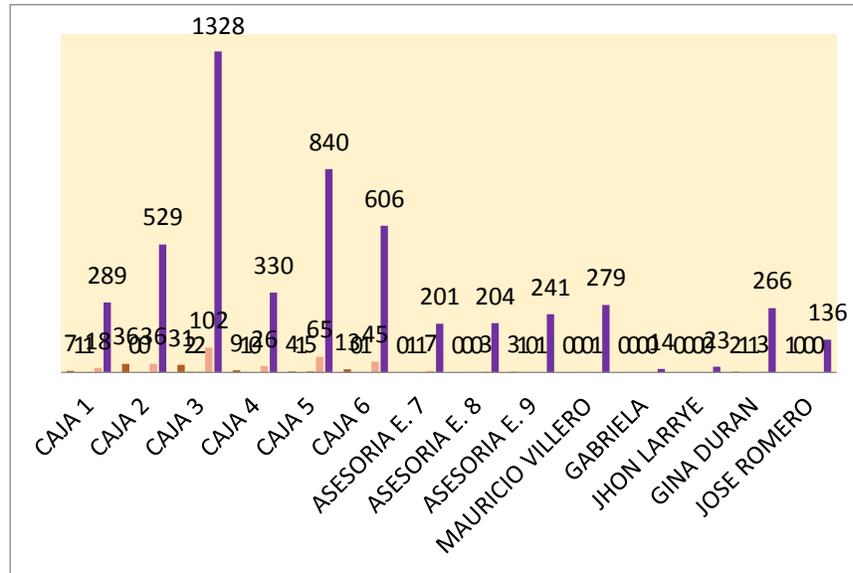
Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



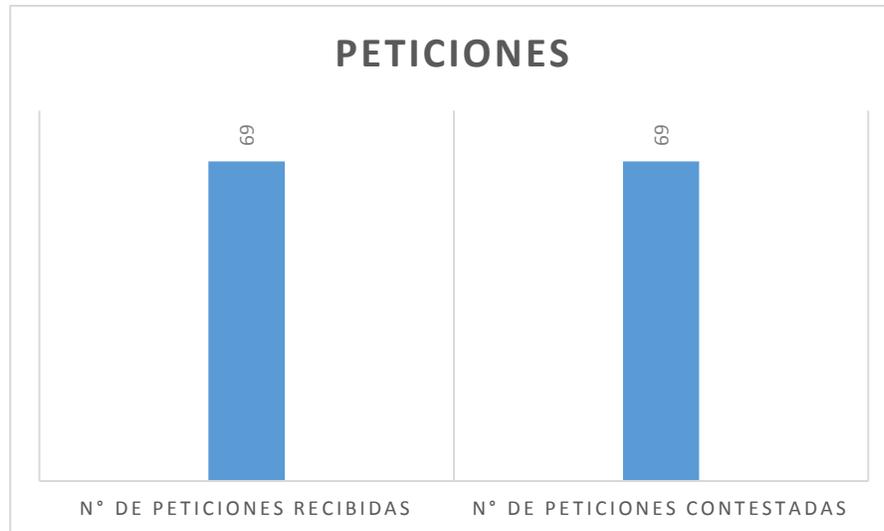
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 91% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



5. DERECHO DE PETICIÓN

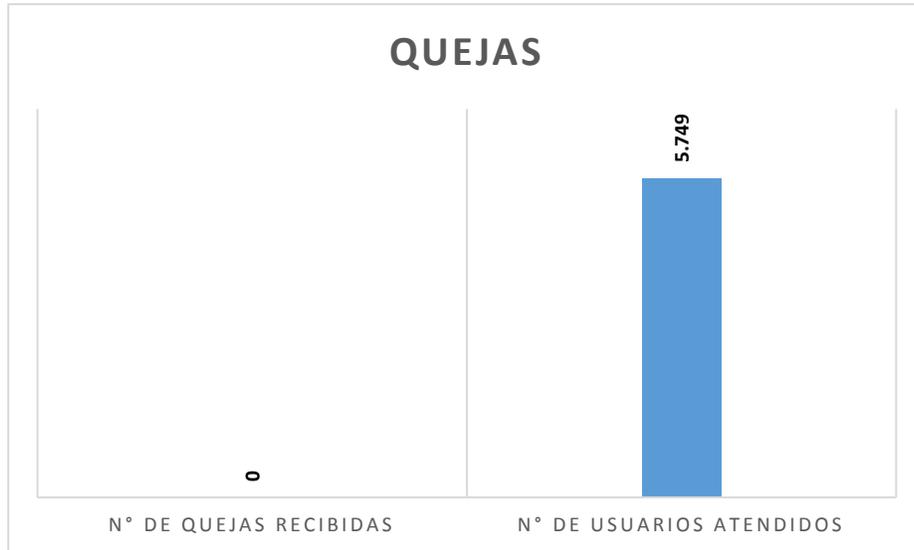
Durante el mes de Abril 69 se recibieron un total de peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

6. QUEJAS

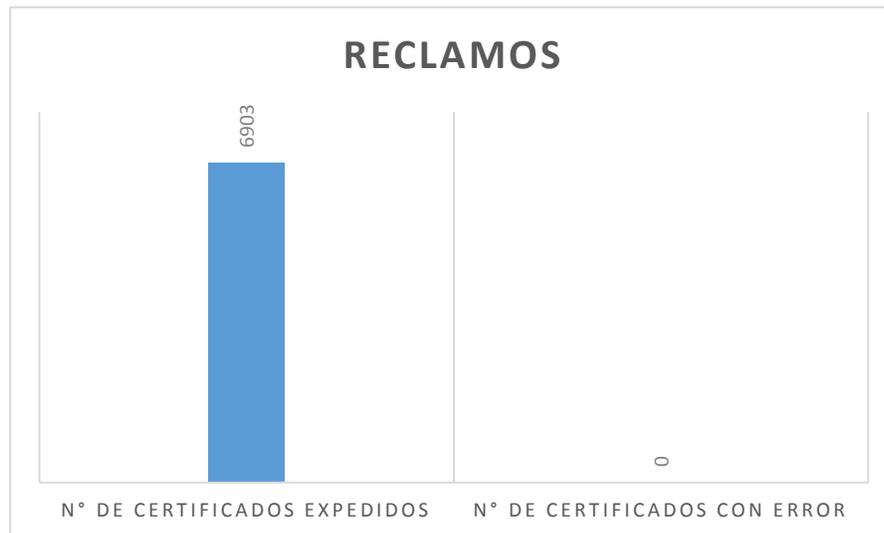
En el mes de Abril, de 5.749 usuarios atendidos no se recibieron quejas siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del grafico: De el total de usuarios recibidos no se recibieron quejas, se evidencia la eficiencia laboral de los funcionarios, al prestar el servicio que le fue asignado dentro de las actividades de la entidad.

7. RECLAMOS

En el mes de Abril de 6.903 certificados expedidos, no hubo errores de certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Análisis del gráfico: Demuestra la eficacia del proceso de registros públicos, debido a que de 6.903 certificados no hubo errores.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

4. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

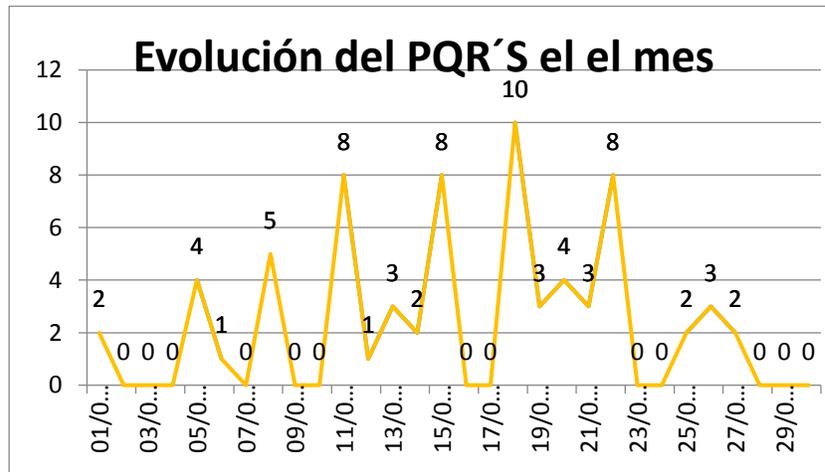
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

5. Acciones efectivas cerradas/acciones cerradas x 100

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

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

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



REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos

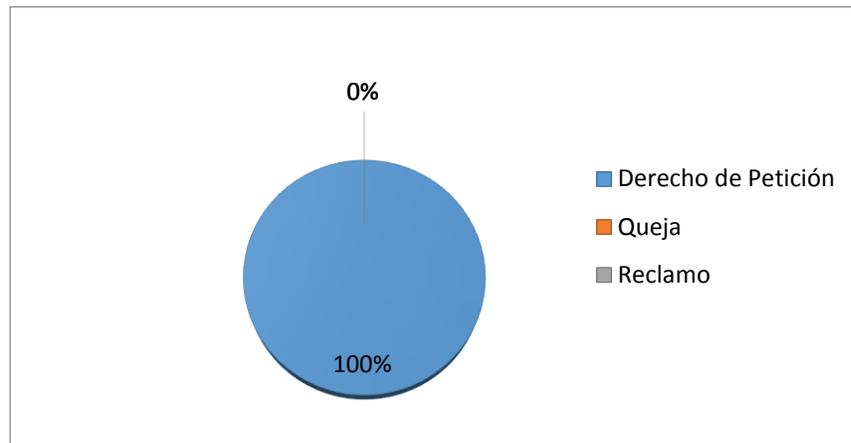


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mayo 2016

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de **MAYO** 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 de 15.410 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

$$4.957/5.410*100=91\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	4	2	1	43	608	658	658	654	3,3	3,92
CAJA 2	39	0	3	33	593	687	668	629	3,71	3,94
CAJA 3	57	2	2	72	1263	1397	1396	1339	3,78	3,94
CAJA 4	4	0	0	19	245	269	268	264	3,87	3,93
CAJA 5	2	1	3	38	638	682	682	680	3,92	3,93
CAJA 6	15	2	2	34	454	510	507	492	3,79	3,91
ASESORIA E. 7	0	2	0	14	286	307	302	302	3,93	3,93
ASESORIA E. 8	1	0	1	9	300	316	311	310	3,95	3,96
ASESORIA E. 9	0	0	0	1	97	98	98	98	3,99	3,99
MAURICIO VILLERO	1	0	0	1	69	71	71	70	3,93	3,99
GABRIELA	0	0	0	0	39	41	39	39	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	0	27	32	27	27	4	4
GINA DURAN	0	0	0	2	190	193	192	192	3,99	3,99
JOSE ROMERO	0	0	0	0	148	149	148	148	4	4
TOTAL	123	9	12	266	4957	5410	5367	5244		

REPORTADO A:

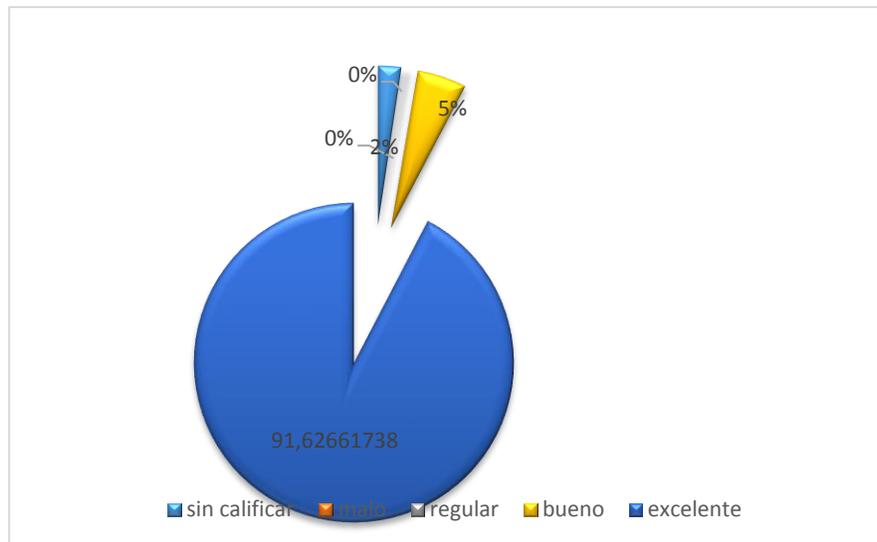
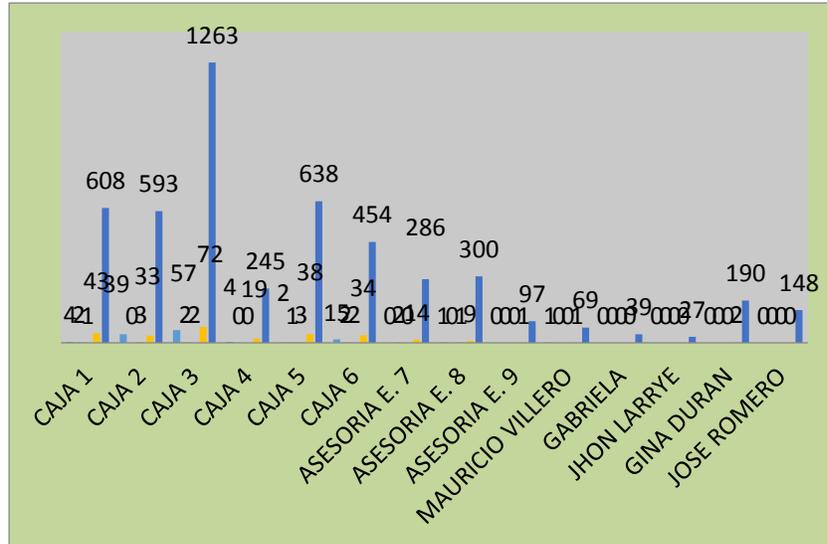
Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



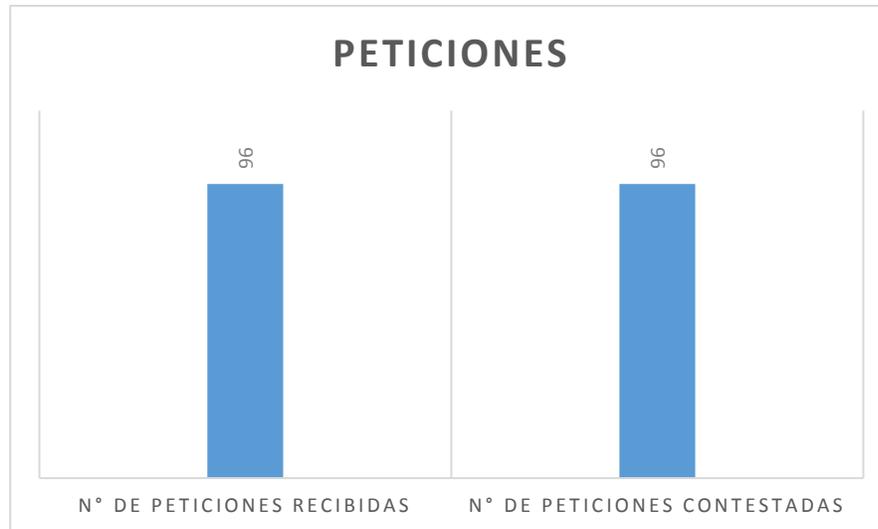
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 91% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



8. DERECHO DE PETICIÓN

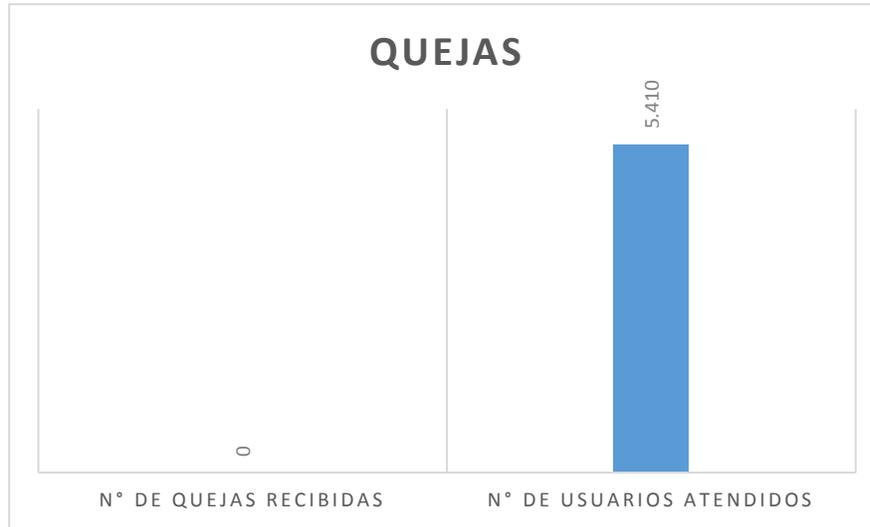
Durante el mes de Mayo se recibieron un total de 96 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

9. QUEJAS

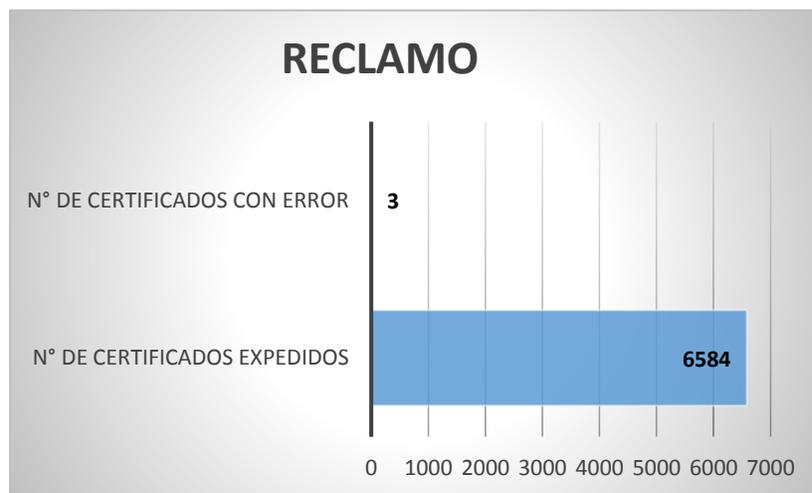
En el mes de Mayo, de 5.410 usuarios atendidos no se recibieron quejas siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del gráfico: De el total de usuarios recibidos no se recibieron quejas, se evidencia la eficiencia laboral de los funcionarios, al prestar el servicio que le fue asignado dentro de las actividades de la entidad.

10. RECLAMOS

En el mes de Mayo de 6.584 certificados expedidos, hubo errores en 3 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.





Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 6.584 certificados expedidos solo hay un error en tres certificados que solo equivale a 0.04%

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

7. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

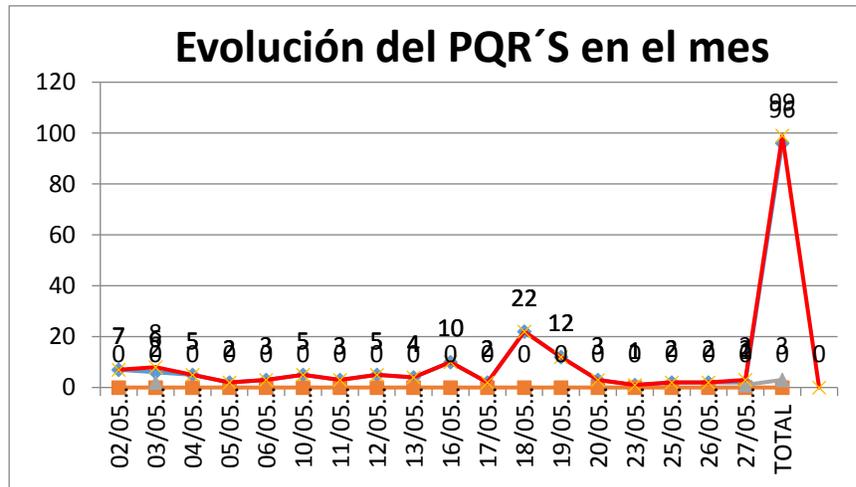
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

8. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

$$4 / 4 \times 100 = 10$$



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

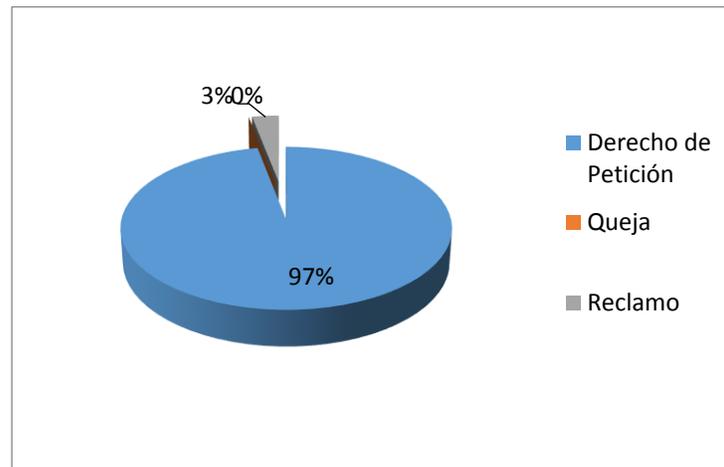


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



MES: Junio

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de JUNIO 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 5.947 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

$$5506/5.947*100=93\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	11	1	4	65	715	797	796	785	3,85	3,9
CAJA 2	17	0	1	25	533	582	576	559	3,84	3,95
CAJA 3	30	1	0	36	611	678	678	648	3,77	3,94
CAJA 4	13	0	0	44	636	694	693	680	3,86	3,94
CAJA 5	1	1	1	20	526	551	549	548	3,95	3,95
CAJA 6	18	0	2	71	1136	1239	1227	1209	3,85	3,93
ASESORIA E. 7	0	3	1	10	297	313	311	311	3,93	3,93
ASESORIA E. 8	2	0	0	5	299	311	306	304	3,96	3,98
ASESORIA E. 9	1	0	0	2	196	208	199	198	3,97	3,99
SANDY VILLAZON	0	0	0	4	155	160	159	159	3,99	3,99
GABRIELA	0	0	1	1	220	223	222	222	3,99	3,99
JHON LARRYE	0	0	0	0	41	49	41	41	4	4
JOSE ROMERO	1	0	0	0	141	142	142	141	3,97	4
TOTAL	94	6	10	283	5506	5947	5899	5805		

REPORTADO A:

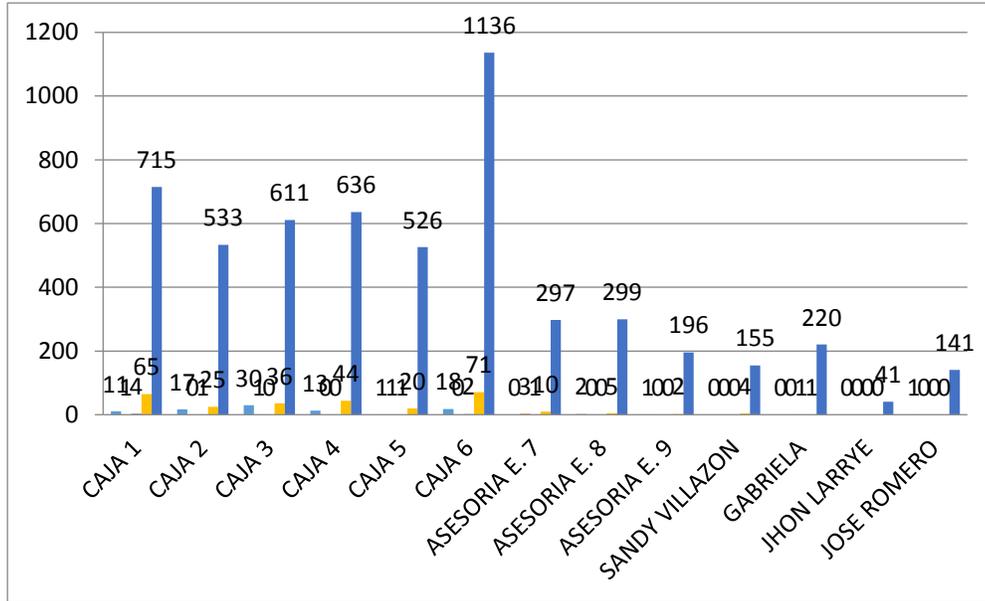
Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



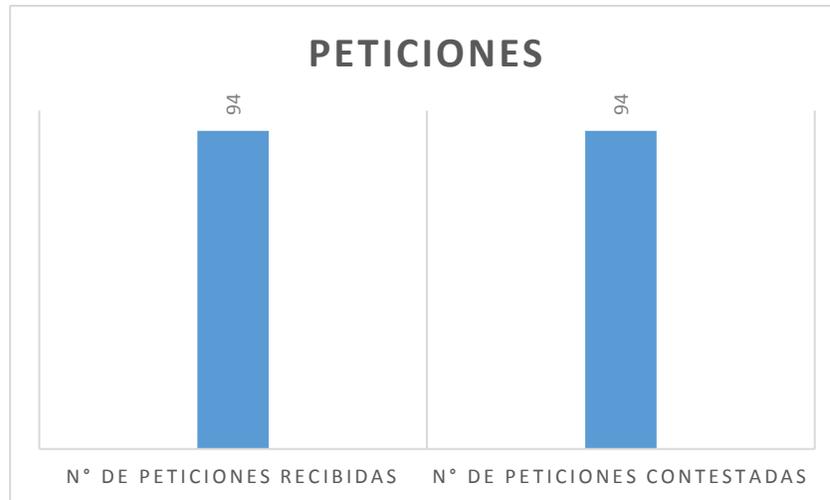
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 93% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A: Coord. SGC	REALIZADO POR: Leydys M. Vergara	ÁREA Registros públicos
----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



11. DERECHO DE PETICIÓN

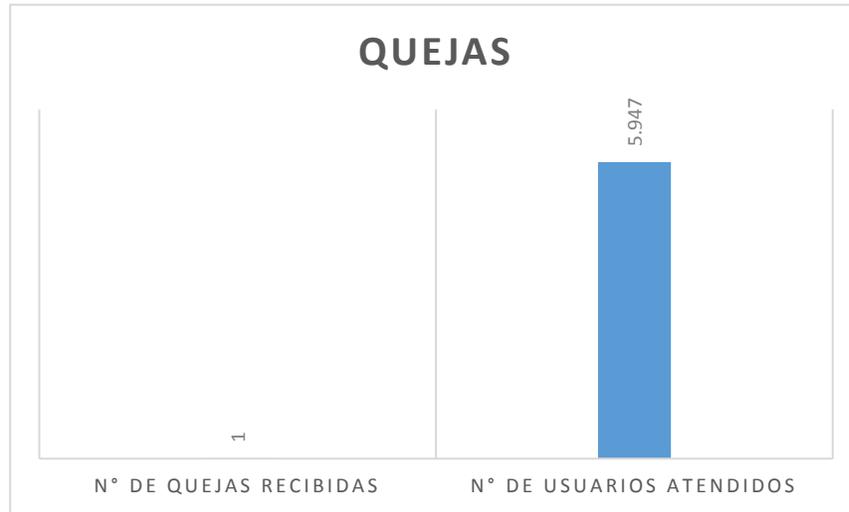
Durante el mes de Junio se recibieron un total de 94 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

12. QUEJAS

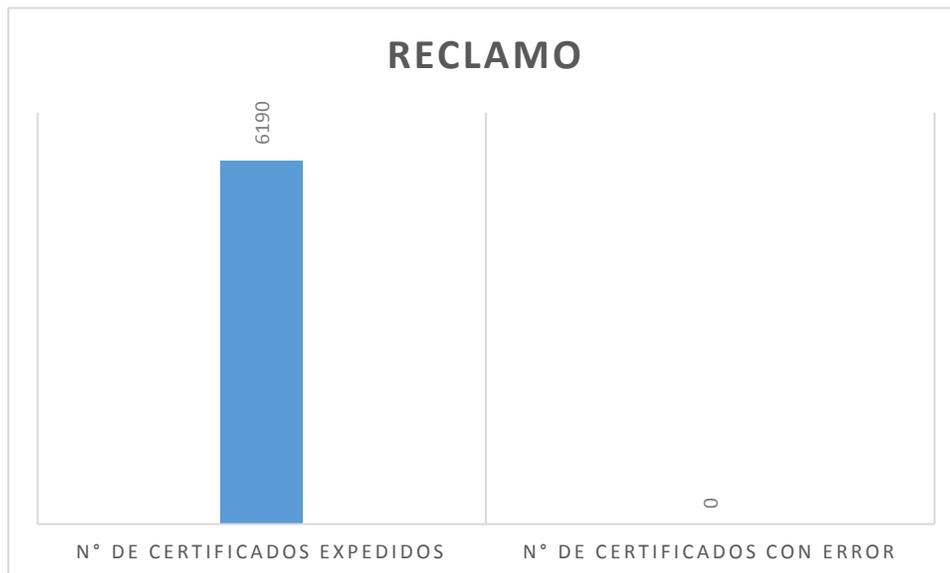
En el mes de Junio, de 5.947 usuarios atendidos se recibió 1 quejas siendo este un dato inferior en lo establecido como meta de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del grafico: De el total de usuarios recibidos 1 queja, queda como resultado 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.

13. RECLAMOS

En el mes de Junio de 6.190 certificados expedidos, no hubo errores en certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 6.190 certificados expedidos no hubo errores.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

10. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

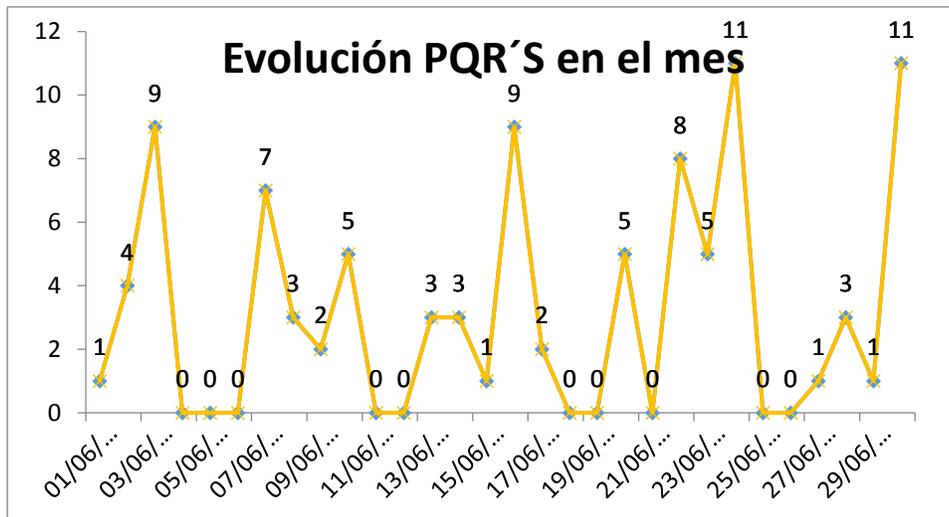
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

11. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

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



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

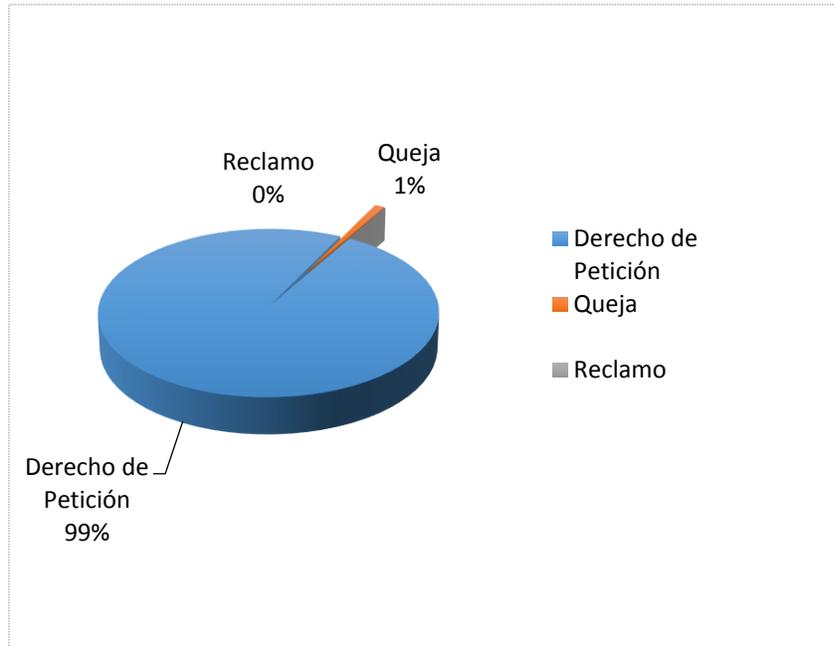


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mes: Julio 2016

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de JULIO 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 4.268 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

$$4.029/4.268*100=94\%$$

FUNCIÓNARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	3	1	1	54	710	771	769	766	3,91	3,92
CAJA 2	9	0	2	24	723	761	758	749	3,92	3,96
CAJA 4	13	1	0	28	602	646	644	631	3,87	3,95
CAJA 5	0	0	0	0	66	66	66	66	4	4
CAJA 6	4	0	2	49	736	793	791	787	3,91	3,93
ASESORIA E. 7	3	0	1	11	224	239	239	236	3,9	3,94
ASESORIA E. 8	0	0	0	4	297	303	301	301	3,99	3,99
ASESORIA E. 9	9	0	0	0	235	245	244	235	3,85	4
SANDY VILLAZON	0	1	0	0	149	151	150	150	3,98	3,98
GABRIELA	0	0	0	0	159	159	159	159	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	1	25	28	26	26	3,96	3,96
JOSE ROMERO	3	0	0	0	103	106	106	103	3,89	4
TOTAL	44	3	6	171	4029	4268	4253	4209		

REPORTADO A:

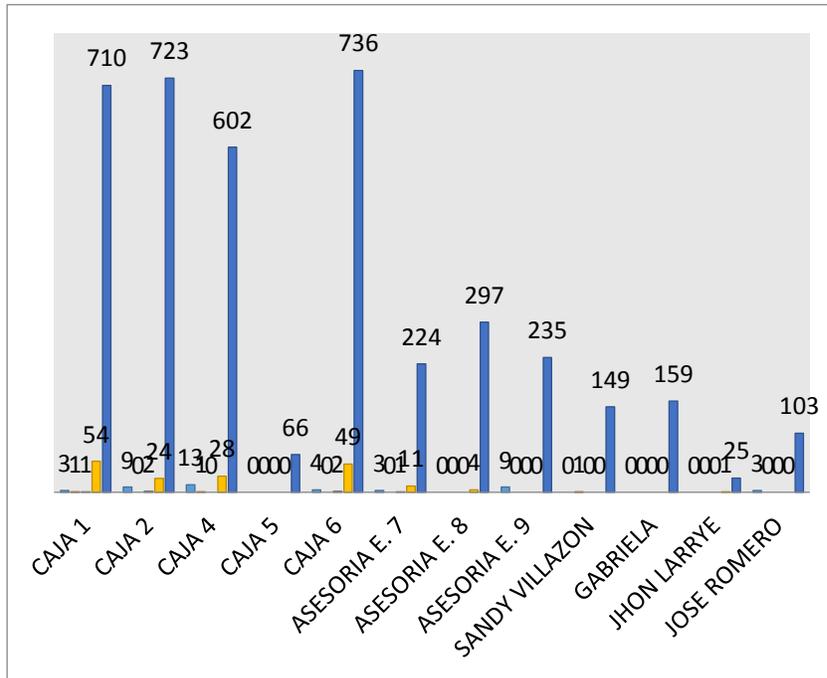
Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



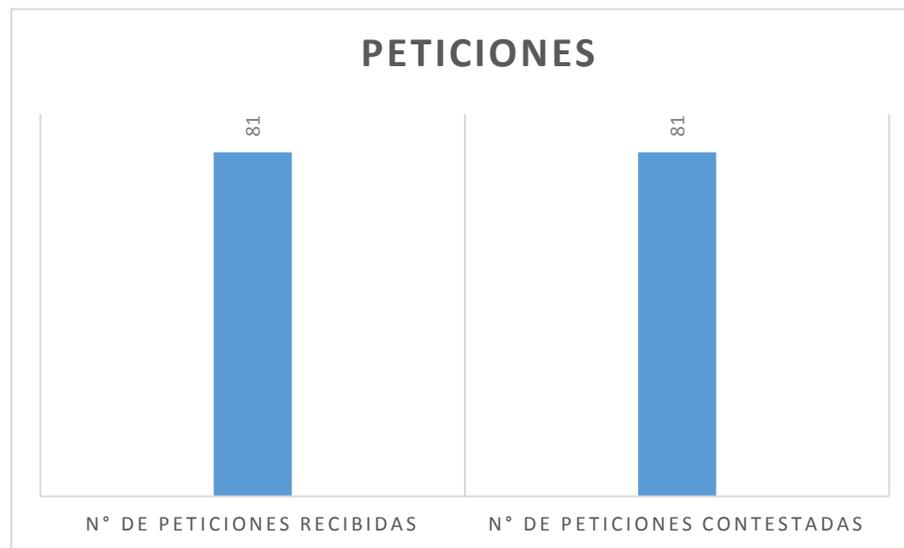
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 94% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



14. DERECHO DE PETICIÓN

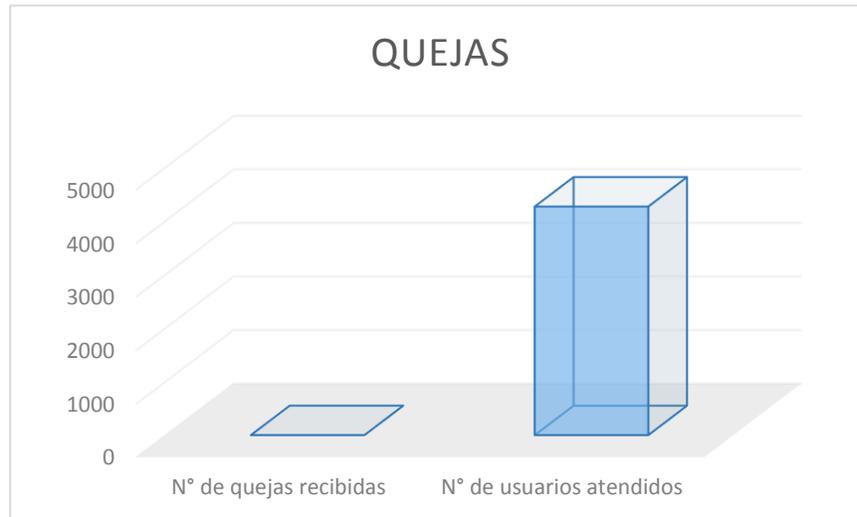
Durante el mes de Julio se recibieron un total de 81 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

15. QUEJAS

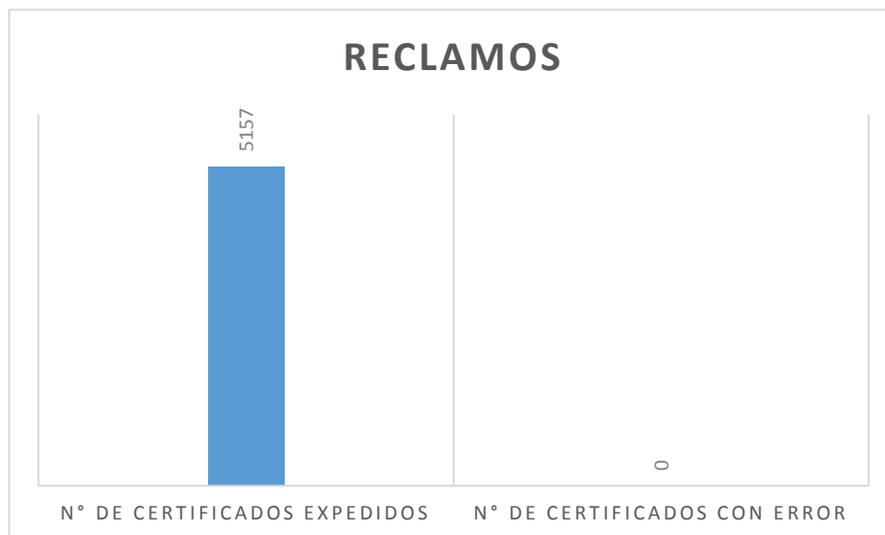
En el mes de Julio, de 4.268 usuarios atendidos no se recibió quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del grafico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

16. RECLAMOS

En el mes de Junio de 5.157 certificados expedidos, no hubo errores en certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.





Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 5.157 certificados expedidos no hubo errores.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

13. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

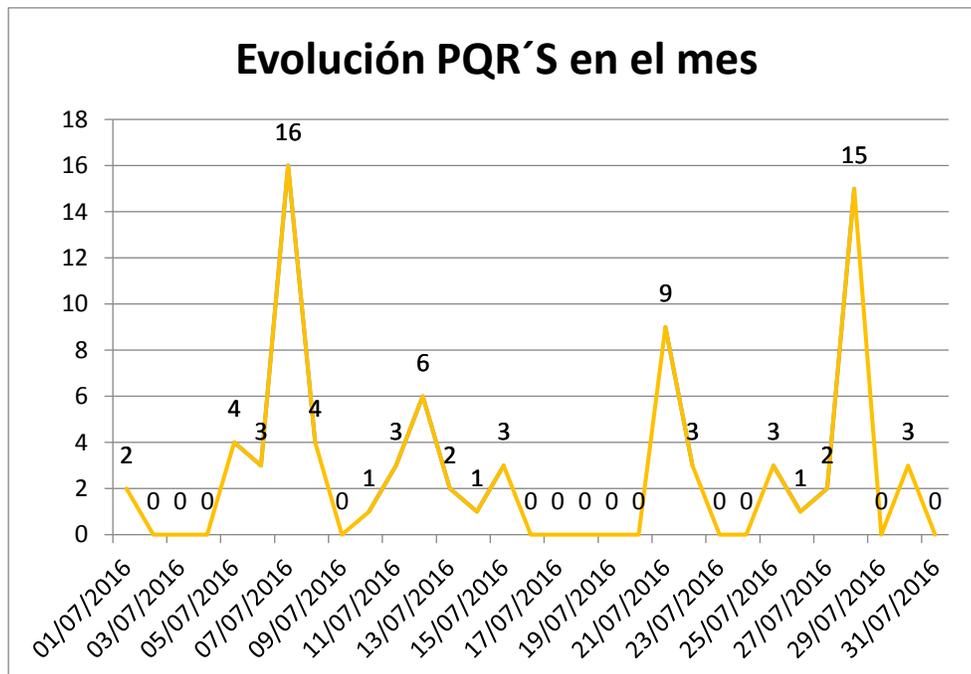
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

14. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

$$4 / 4 \times 100 = 10$$



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mes: Agosto 2016

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores del mes de AGOSTO 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 5.643 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

$$5.358/5.643*100=95\%$$

FUNCIÓNARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	6	2	1	46	1025	1083	1080	1074	3,93	3,95
CAJA 2	8	0	1	15	723	749	747	739	3,93	3,98
CAJA 3	11	1	0	32	519	563	563	552	3,89	3,94
CAJA 4	4	0	0	9	372	386	385	381	3,94	3,98
CAJA 5	12	0	1	32	663	709	708	696	3,88	3,95
CAJA 6	6	0	0	31	622	661	659	653	3,92	3,95
ASESORIA E. 7	2	0	0	9	299	311	310	308	3,95	3,97
ASESORIA E. 8	1	0	0	7	237	245	245	244	3,96	
ASESORIA E. 9	0	0	0	3	225	229	228	228	3,99	3,99
ANAYIBE CONDE	4	0	0	9	73	86	86	82	3,71	3,89
ENGIE DURÁN	3	0	0	0	47	50	50	47	3,76	4
EDGAR VILLEROS	0	0	0	1	10	12	11	11	3,91	3,91
GABRIELA CANCINO	0	0	0	1	197	200	198	198	3,99	3,99
JHON LARRYE	0	0	0	0	25	29	25	25	4,00	4

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



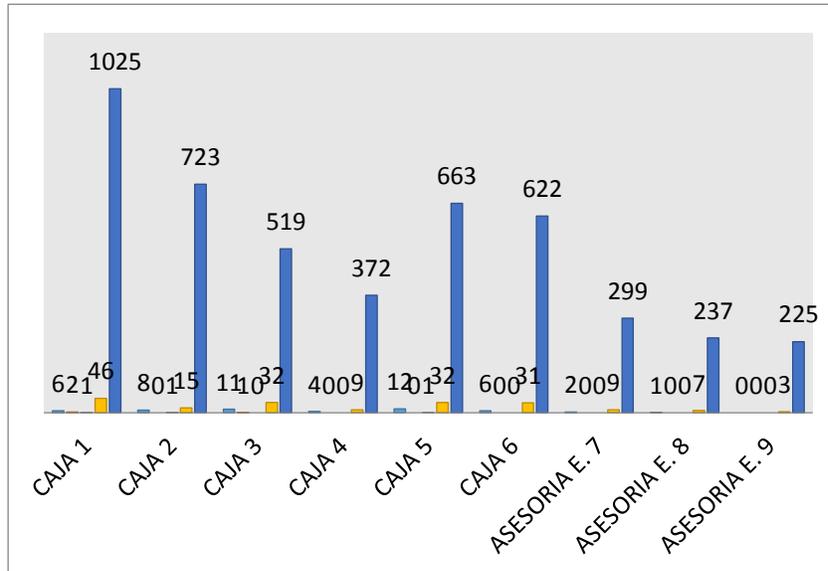
CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano

SANDY VILLAZON	0	0	2	3	167	172	172	172	3,96	3,96
SERVICIO AL CLIENTE	3	0	0	0	154	158	157	154	3,91	4
TOTAL	60	3	5	198	5358	5643	5624	5564		



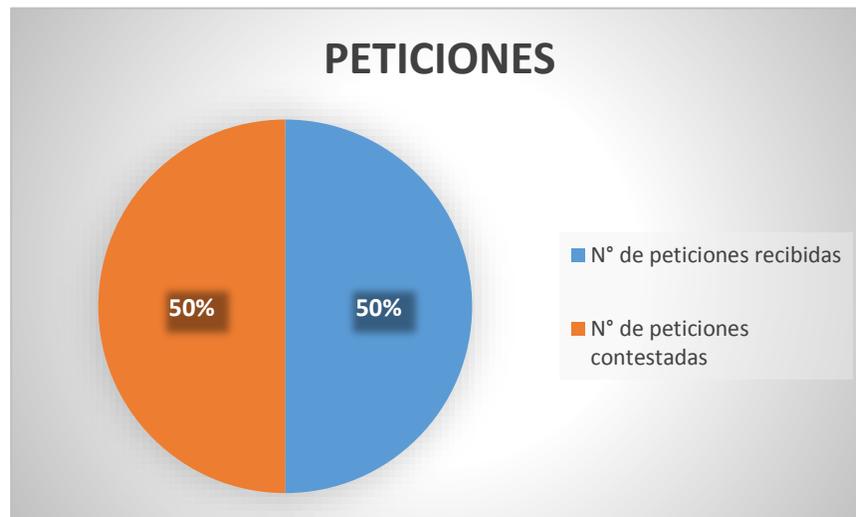
REPORTADO A: Coord. SGC	REALIZADO POR: Leydys M. Vergara	ÁREA Registros públicos
----------------------------	-------------------------------------	----------------------------



ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 95% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

17. DERECHO DE PETICIÓN

Durante el mes de Julio se recibieron un total de 86 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.

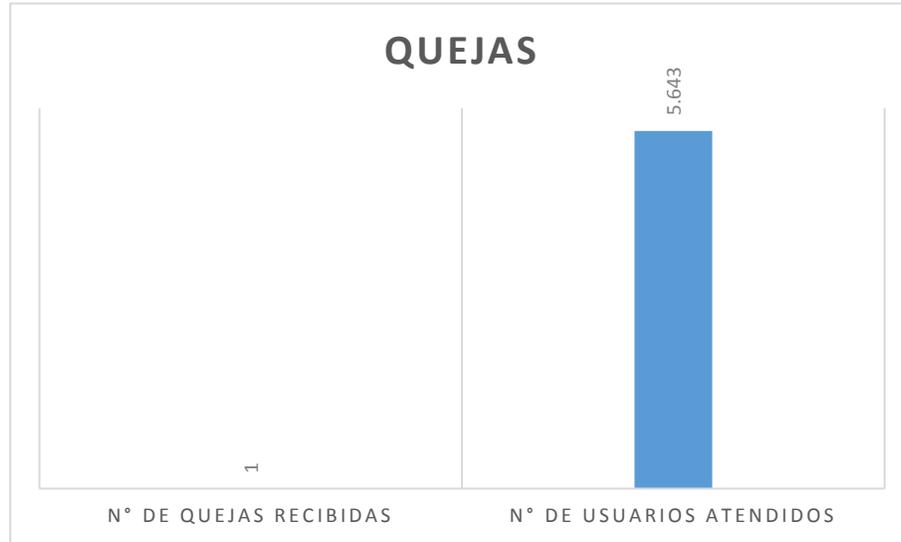


ANALISIS DEL GRAFICIO: Con el resultado obtenido se demuestra la eficacia en el tiempo que se resuelve una petición al ser decepcionado por PQR'S. Se cumple con la meta del indicador que es 4 días para dar respuesta a las peticiones.

18. QUEJAS

En el mes de Agosto, de 5.643 Usuarios atendidos no se recibió 1 quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

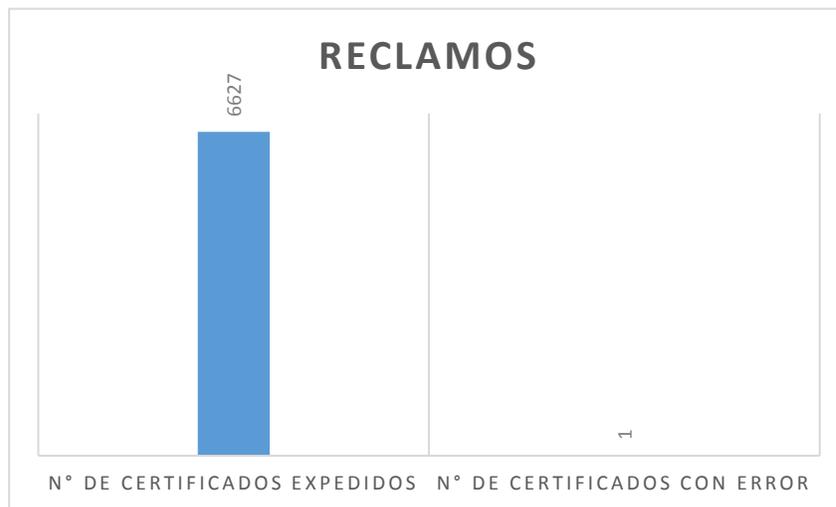
REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



Análisis del grafico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

19. RECLAMOS

En el mes de Agosto de 6.627 certificados expedidos, hubo errores en 1 certificado, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 6.627 certificados expedidos, hubo error en un certificado lo que equivale a un porcentaje de 0.01%.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

16. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

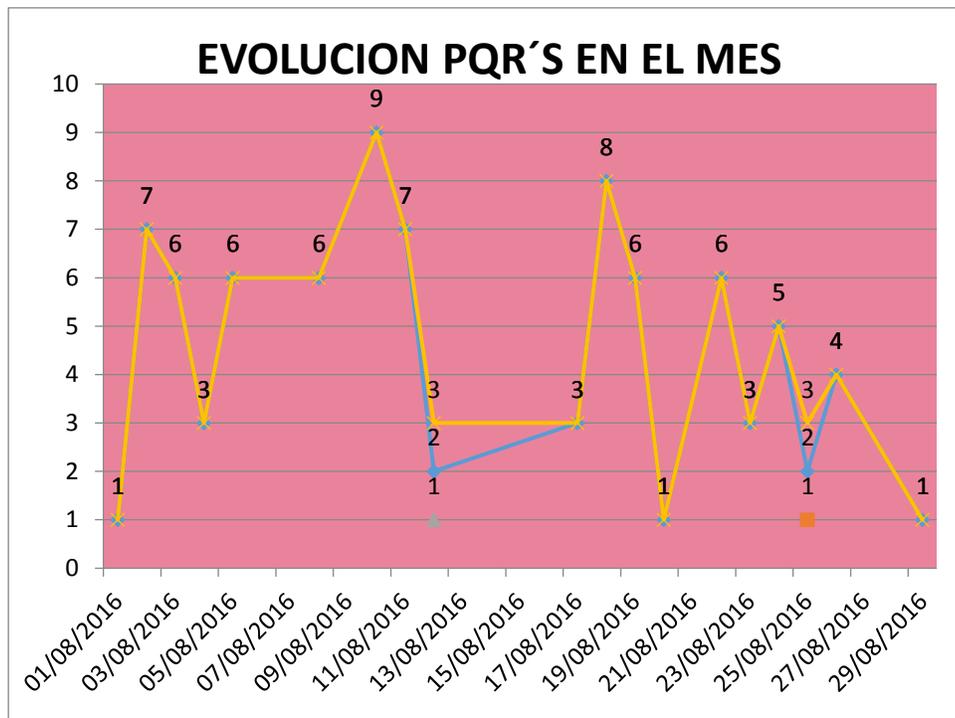
$$0 / 1 \times 100 = 0\%$$

17. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

$$4 / 4 \times 100 = 10$$



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

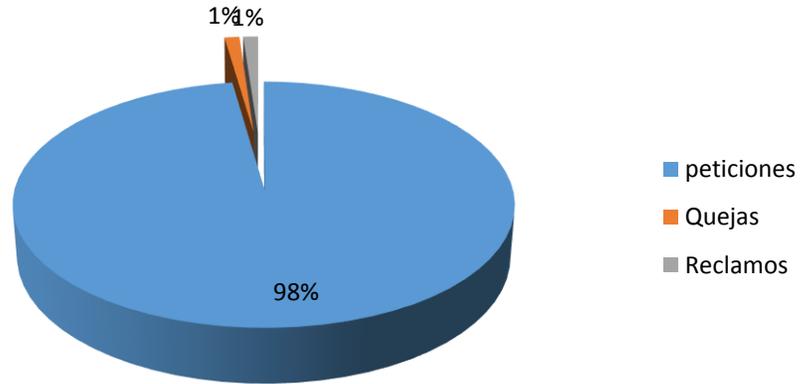


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mes: Septiembre

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores de SEPTIEMBRE 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 3.003 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

$$2.853/3003*100=96\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	3	1	0	20	455	482	479	476	3,00	3,00
CAJA 2	4	0	0	3	357	368	364	360	3,00	3,00
CAJA 3	8	0	0	16	552	576	576	568	3,00	3,00
CAJA 4	1	0	0	1	105	108	107	106	3,00	3,00
CAJA 5	2	1	0	12	181	199	196	194	3,00	3,00
CAJA 6	2	1	1	30	426	462	460	458	3,00	3,00
ASESORIA CAE. 7	0	0	0	5	148	155	153	153	3,00	3,00
ASESORIA CAE. 8	0	0	0	0	87	87	87	87	4,00	4,00
ASESORIA CAE. 9	0	0	0	2	180	186	182	182	3,00	3,00
ANAYIBE CONDE	0	1	0	0	20	21	21	21	3,00	3,00
ENGIE DURÁN	0	0	0	0	11	11	11	11	4,00	4,00
GLORIA VARGAS	0	0	0	4	100	104	104	104	3,00	3,00
GABRIELA CANCINO	0	0	0	1	74	78	75	75	3,00	3,00
JHON LARRYE	0	0	0	1	7	10	8	8	3,00	3,00
SANDY VILLAZON	1	0	0	3	105	110	109	108	3,00	3,00
SERVICI AL CLIENTE	1	0	0	0	45	46	46	45	3,00	4,00
TOTAL	22	4	1	98	2853	3003	2978	2956		

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos

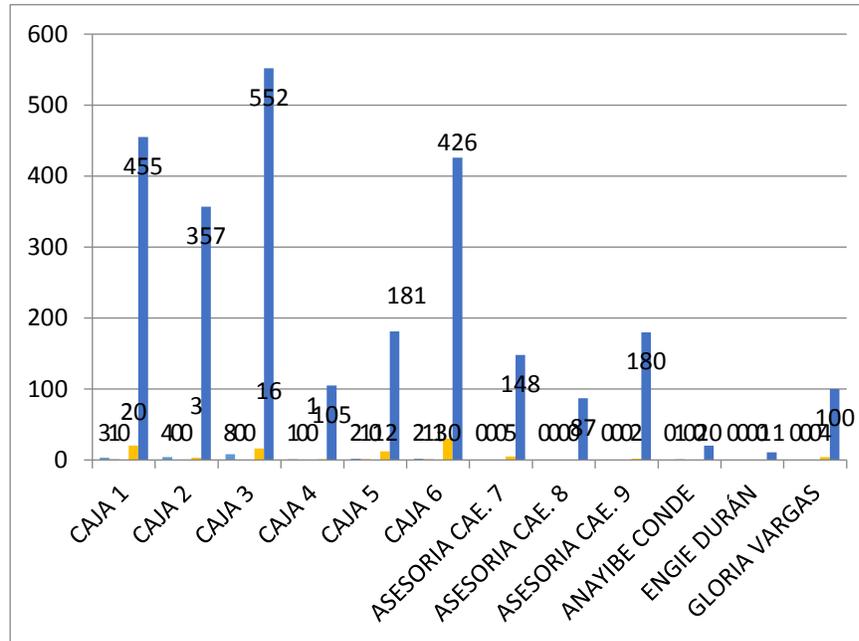


CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano



REPORTADO A:

Coord. SGC

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 96% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

20. DERECHO DE PETICIÓN

Durante el mes de Septiembre se recibieron un total de 102 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



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

21. QUEJAS

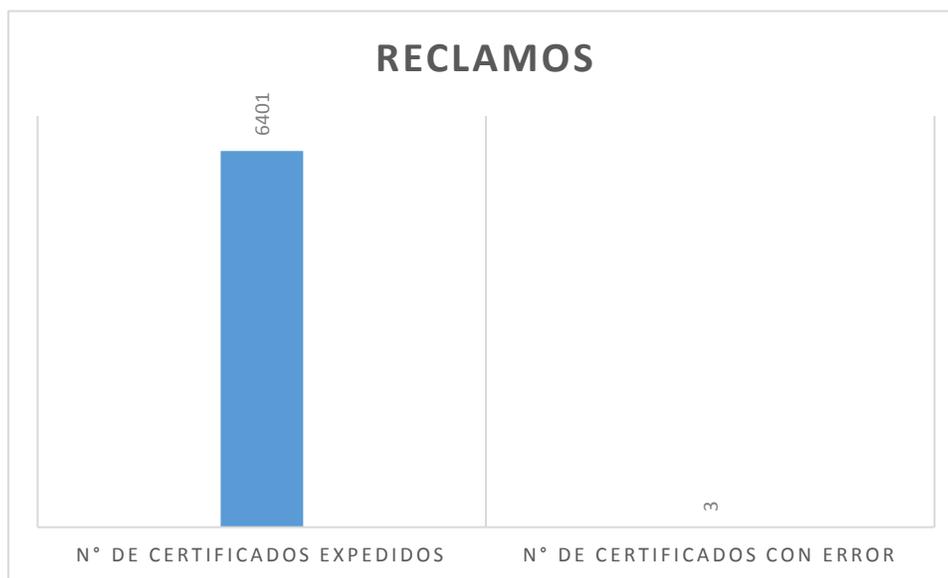
En el mes de Septiembre, de 3.003 Usuarios atendidos no se recibió 1 quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del grafico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

22. RECLAMOS

En el mes de Septiembre de 6.401 certificados expedidos, hubo errores en 3 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de **6.401** certificados expedidos, hubo error en un certificado lo que equivale a un porcentaje de 0.04%.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

19. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

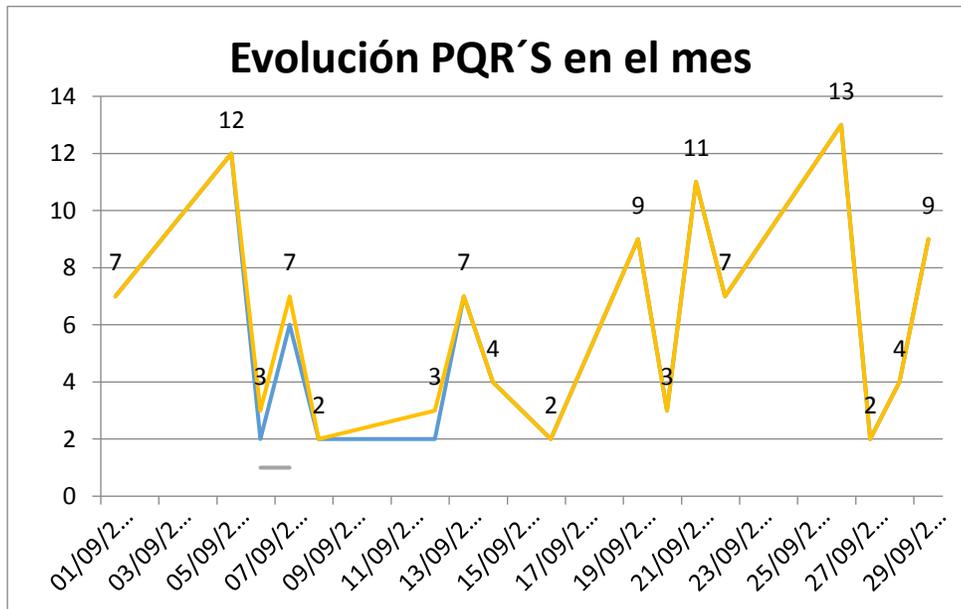
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

20. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

$$4 / 4 \times 100 = 10$$



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



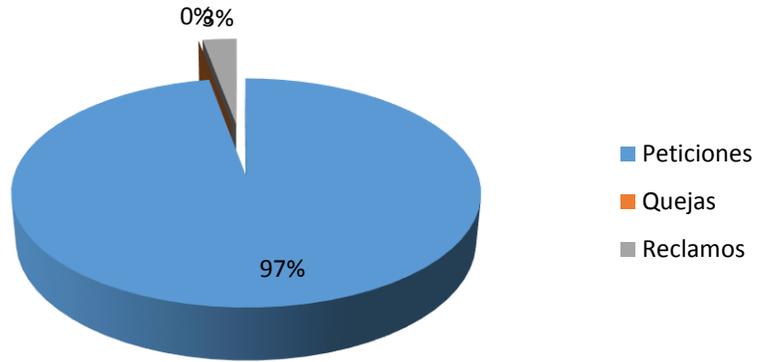
CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
JUNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano

PQR SEPTIEMBRE



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mes: Octubre

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicadores de **OCTUBRE** 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 4.794 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

$$4.524/4.794*100=94\%$$

FUNCIÓNARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	6	0	0	14	615	636	635	629	3,94	3,98
CAJA 2	5	0	0	6	470	485	481	476	3,95	3,99
CAJA 3	21	0	0	24	661	708	706	685	3,85	3,96
CAJA 4	0	0	0	1	37	38	38	38	3,97	3,97
CAJA 5	7	0	1	32	564	606	604	597	3,9	3,94
CAJA 6	3	4	2	36	501	547	546	543	3,88	3,9
ASESORIA E. 7	3	1	0	6	246	256	256	253	3,92	3,96
ASESORIA E. 8	2	0	1	5	199	208	207	205	3,93	3,97
ASESORIA E. 9	2	0	0	2	262	277	266	264	3,96	3,99
GABRIELA CANCINO	0	0	0	0	178	178	178	178	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	0	11	14	11	11	4	4
SANDY VILLAZON	0	0	0	0	130	130	130	130	4	4
SERVICIO AL CLIENTE	4	0	0	0	84	88	88	84	3,82	4
LUZ TORRES	7	1	1	47	566	623	622	615	3,87	3,92
TOTAL	60	6	5	173	4524	4794	4768	4708		

REPORTADO A:

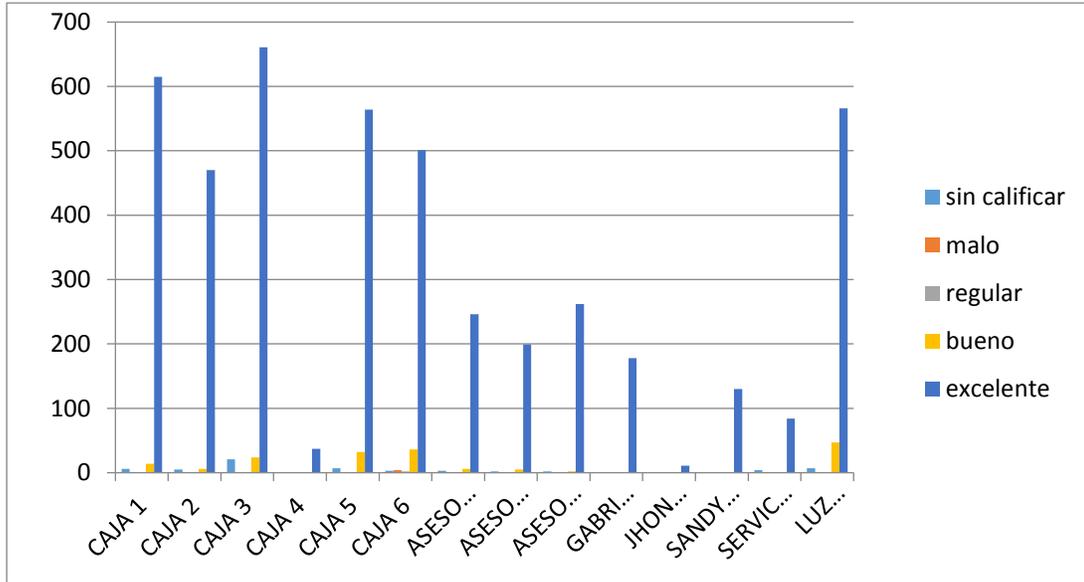
Coord. SGC

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 94% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

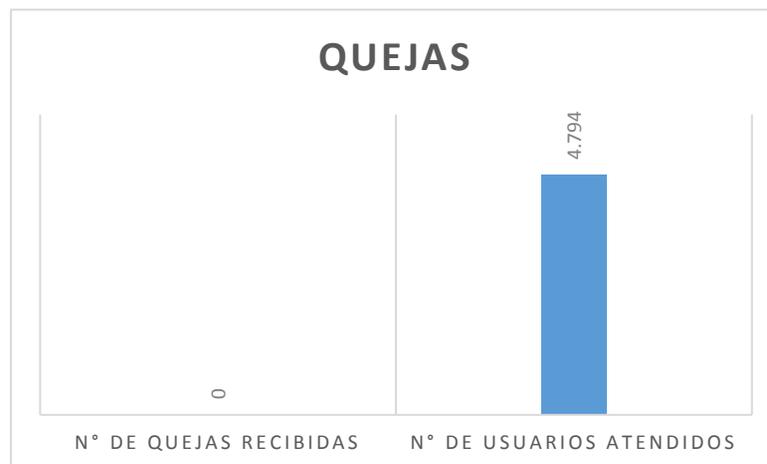
Durante el mes de Octubre se recibieron un total de 100 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



ANALISIS DEL GRAFICIO: La grafica indica que las peticiones que llegaron fueron resueltas sin ningún inconveniente.

3. QUEJAS

En el mes de Octubre, de 4.794 Usuarios atendidos no se recibió quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

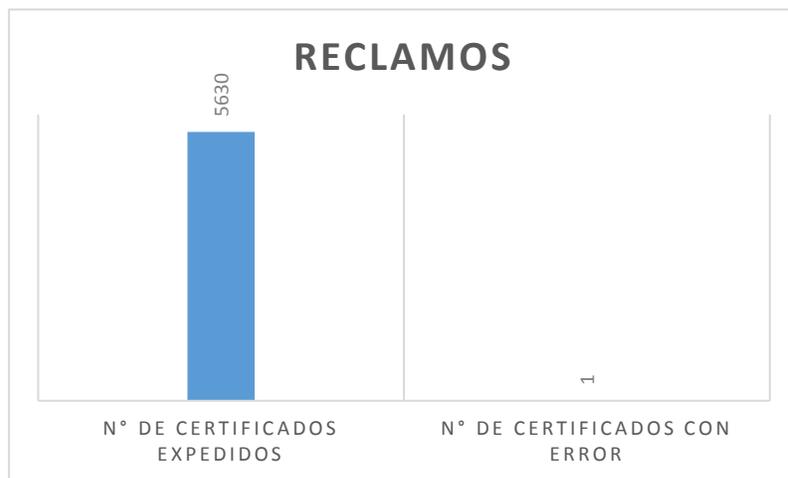




Análisis del grafico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

4. RECLAMOS

En el mes de Octubre de 5.630 certificados expedidos, hubo errores en 1 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 5.630 certificados expedidos, hubo error en un certificado lo que equivale a un porcentaje de 0.01%.

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

5. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

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

6. Acciones efectivas cerradas/ acciones cerradas x 100

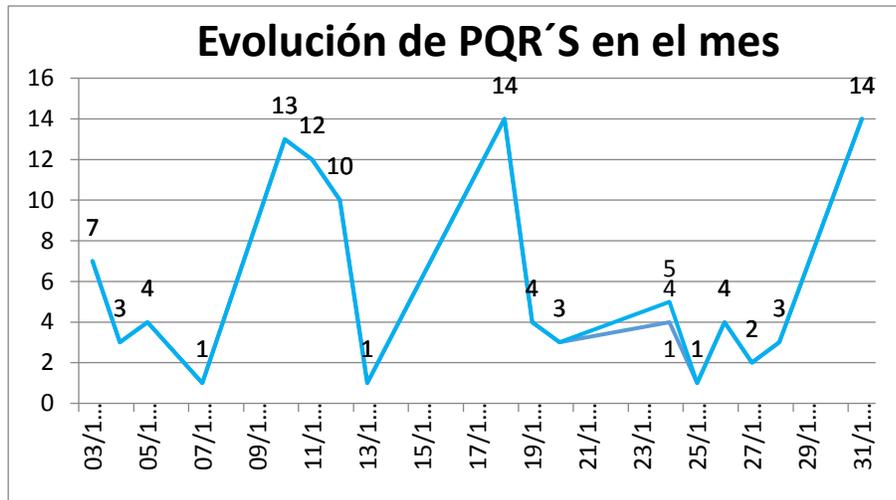
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

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

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



Evolución de PQR'S en el mes



PQR OCTUBRE





Mes: Noviembre

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicador **NOVIEMBRE** 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 4.913 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

$$4.685/4.913*100=95\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	13	1	1	36	772	824	823	810	3,89	3,95
CAJA 2	3	0	0	12	642	660	657	654	3,96	3,98
CAJA 3	16	1	1	33	833	885	884	868	3,88	3,96
CAJA 4	2	0	0	10	317	329	329	327	3,95	3,97
CAJA 5	6	1	0	31	530	570	568	562	3,9	3,94
CAJA 6	4	0	1	20	510	539	535	531	3,93	3,96
ASESORIA E. 7 (CAE)	0	0	0	5	199	206	204	204	3,98	3,98
ASESORIA E. 8 (CAE)	1	0	0	0	183	185	184	183	3,98	4
ASESORIA E. 9 (CAE)	0	1	0	1	171	175	173	173	3,98	3,98
GABRIELA CANCINO	0	0	0	1	184	186	185	185	3,99	3,99
JHON LARRYE	0	0	0	0	26	32	26	26	4	4
SANDY VILLAZON	1	0	0	0	149	152	150	149	3,97	4
ELIANA BASTIDAS (CAE)	0	0	0	1	22	23	23	23	3,96	3,96
JAVIER LIÑAN	0	0	0	0	43	43	43	43	4	4

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



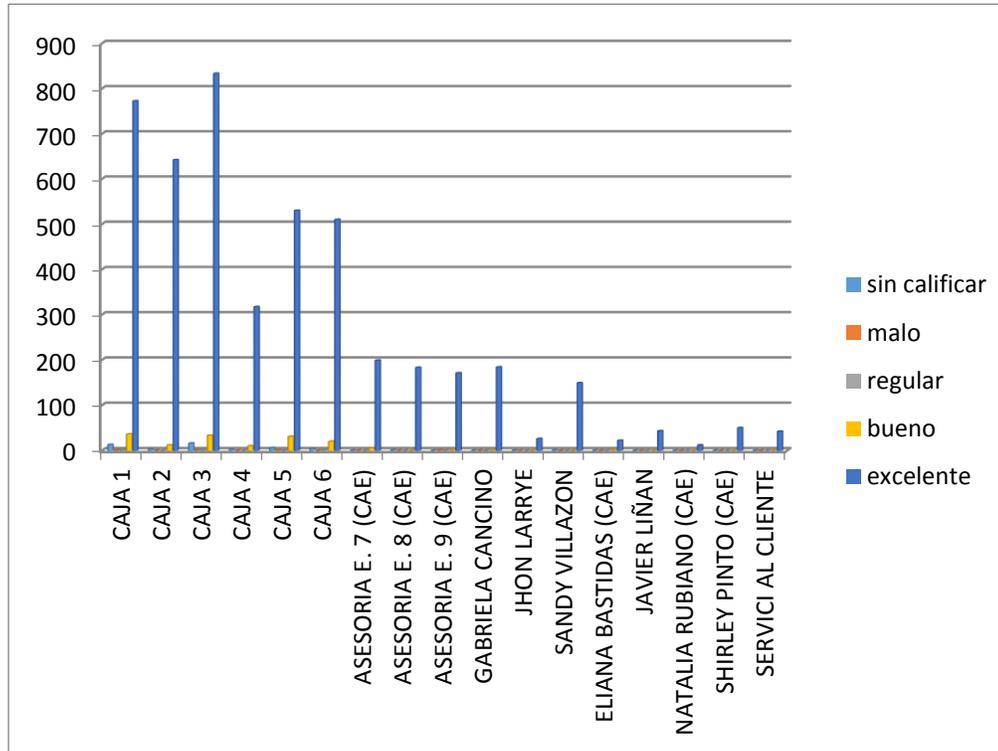
CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano

NATALIA RUBIANO (CAE)	0	0	0	0	12	12	12	12	4	4
SHIRLEY PINTO (CAE)	0	0	0	0	50	50	50	50	4	4
SERVICI AL CLIENTE	0	0	0	0	42	42	42	42	4	4
TOTAL	46	4	3	150	4685	4913	4888	4842		



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

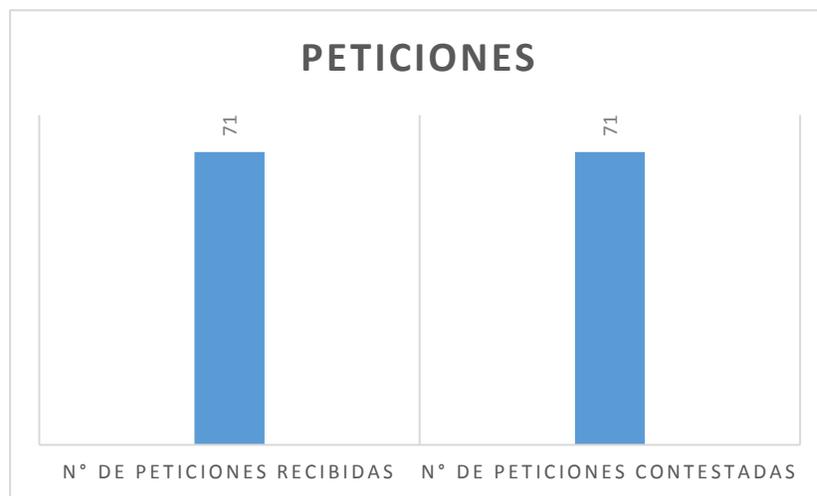
Registros públicos



ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 95% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

2. DERECHO DE PETICIÓN

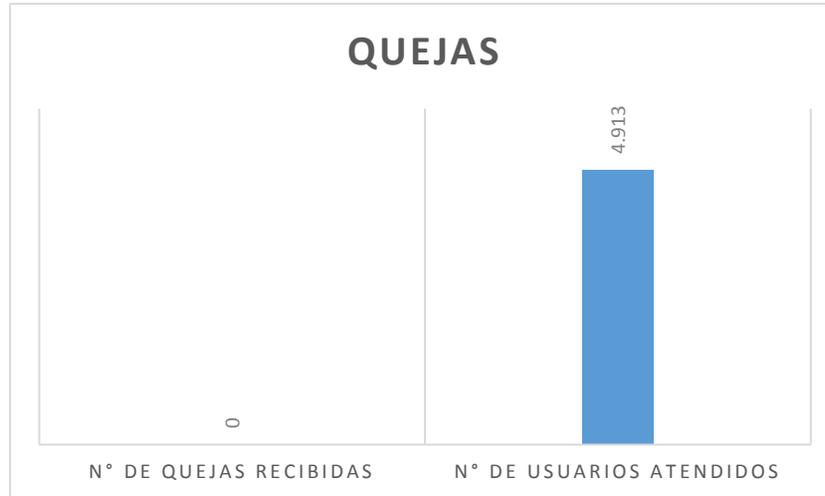
Durante el mes de Noviembre se recibieron un total de 71 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



ANALISIS DEL GRAFICIO: La grafica indica que las peticiones que llegaron fueron resueltas sin ningún inconveniente.

3. QUEJAS

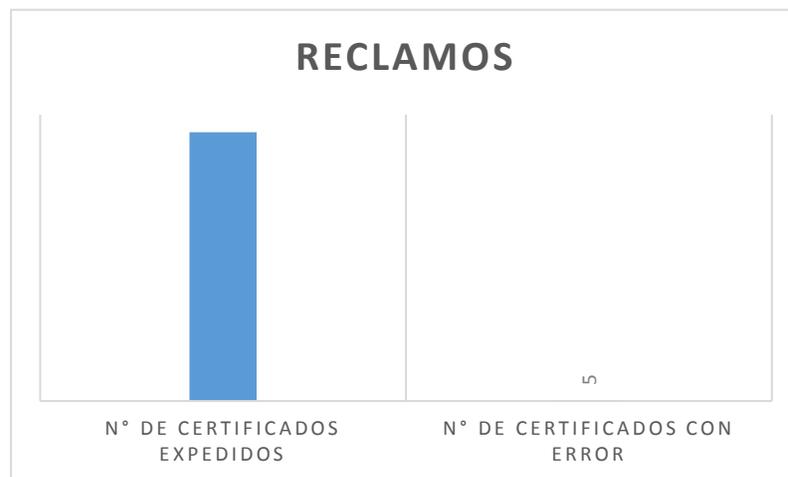
En el mes de Noviembre, de 4.913 Usuarios atendidos no se recibió quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.



Análisis del grafico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

4. RECLAMOS

En el mes de Noviembre de 566 certificados expedidos, hubo errores en 5 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.





Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 566 certificados expedidos, hubo error en un certificado lo que equivale a un porcentaje de 0.01%.

5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PQR

Durante el mes de Noviembre se dio respuesta al total de 71 derechos de petición de los cuales fueron evaluados 36 peticionarios, para identificar la satisfacción de respuesta.

N° de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR/ N° de usuarios que responden la encuesta *100

$$36/36*100:100\%$$

ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

6. *Acciones cerradas /acciones levantadas x 100*

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

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

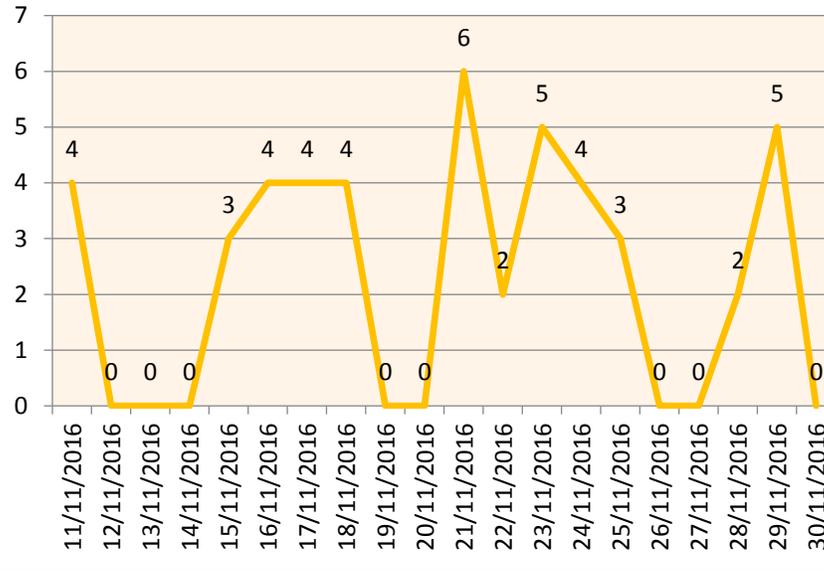
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

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

$$5 / 5 \times 100 = 100\%$$



Evolución de PQR'S en el mes



REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



Mes: Diciembre

OBJETIVOS: Hacer el análisis correspondiente de los resultados de los indicador **DICIEMBRE** 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 3.452 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

$$3.215/3.452*100=93\%$$

FUNCIONARIO	sin calificar	malo	regular	bueno	excelente	total turnos	total con calif	calificados	p. con calif.	p. calif.
CAJA 1	8	1	2	31	498	541	540	532	3,87	3,93
CAJA 2	4	0	0	11	294	309	309	305	3,91	3,96
CAJA 3	5	1	0	39	426	471	471	466	3,87	3,91
CAJA 4	4	0	0	14	479	501	497	493	3,94	3,97
CAJA 5	1	0	0	0	73	75	74	73	3,95	4
CAJA 6	2	0	1	20	227	254	250	248	3,88	3,91
ASESORIA E. 7 (CAE)	3	0	0	1	76	80	80	77	3,84	3,99
ASESORIA E. 8 (CAE)	0	1	0	0	46	48	47	47	3,94	3,94
ASESORIA E. 9 (CAE)	0	0	0	0	23	23	23	23	4	4
GABRIELA CANCINO	0	0	0	0	47	47	47	47	4	4
JHON LARRYE	0	0	0	0	12	14	12	12	4	4
SANDY VILLAZON	0	0	0	1	84	88	85	85	3,99	3,99
ELIANA BASTIDAS (CAE)	0	0	1	1	65	69	67	67	3,96	3,96
JAVIER LIÑAN (CAE)	0	0	0	0	58	58	58	58	4	4
LUZ TORRES	0	0	0	2	17	19	19	19	3,89	3,89

REPORTADO A:

Coord. SGC

REALIZADO POR:

Leydys M. Vergara

ÁREA

Registros públicos



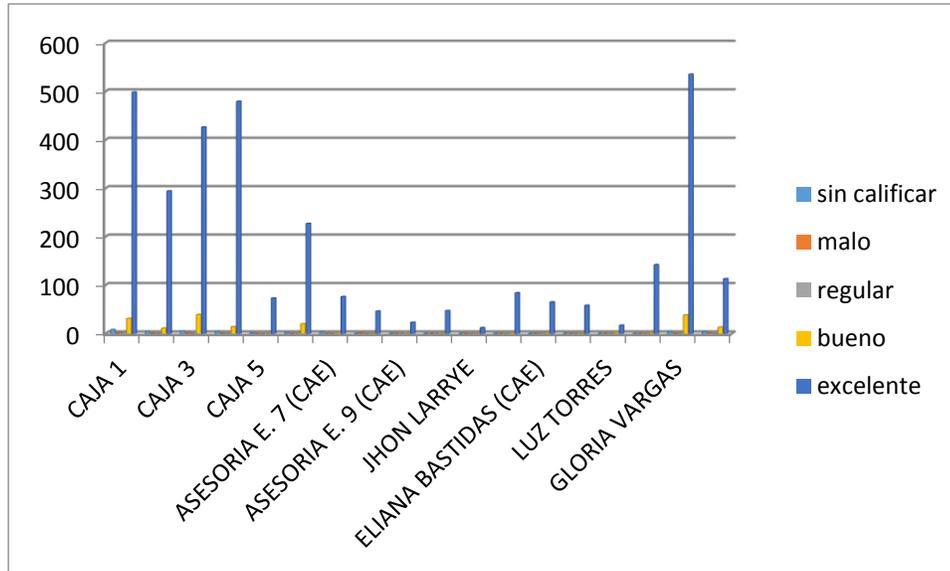
CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CÉSAR

INDICADORES MENSUALES Registros Públicos

Actualizado: Enero 2016

Responsable: Luisa Solano

SHIRLEY PINTO (CAE)	0	0	0	1	142	144	143	143	3,99	3,99
GLORIA VARGAS	4	0	1	38	535	580	578	574	3,9	3,93
ANAYIBE CONDE GARCIA	4	1	0	13	113	131	131	127	3,76	3,87
TOTAL	35	4	5	172	3215	3452	3431	3396		



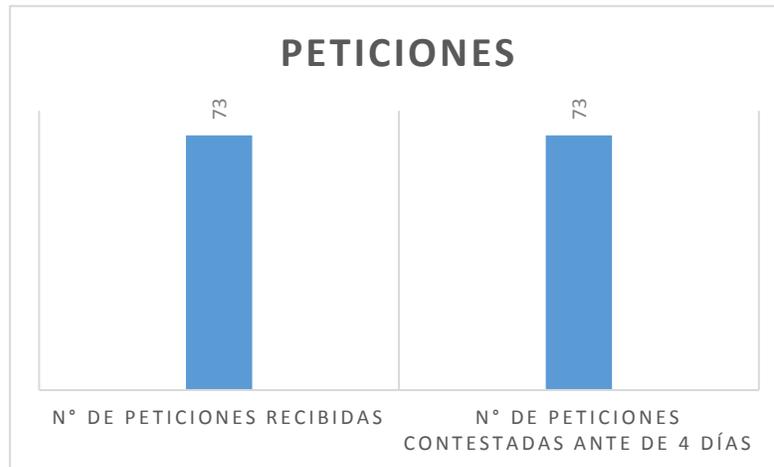
ANALISIS DE LA GRAFICA: Se cumple la meta establecida para el indicador de satisfacción al cliente; ya que hubo un total de 93% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



2. DERECHO DE PETICIÓN

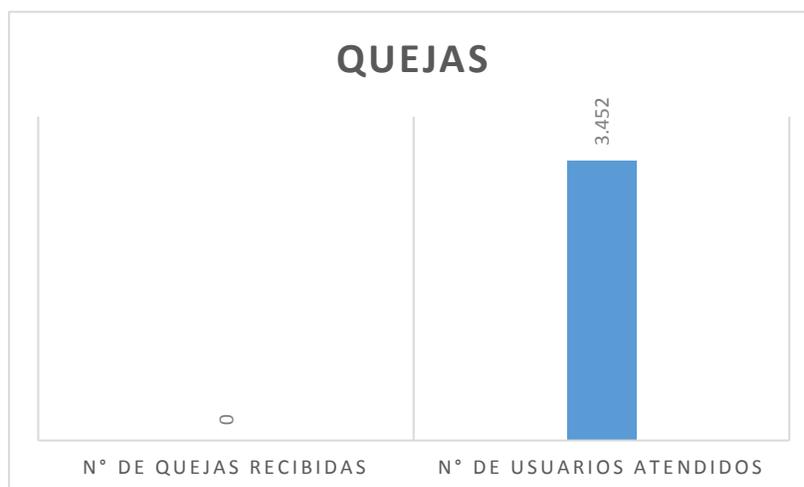
Durante el mes de Diciembre se recibieron un total de 73 peticiones las cuales fueron contestadas en el menor tiempo establecido.



ANALISIS DEL GRAFICIO: La grafica indica que las peticiones que llegaron fueron resueltas sin ningún inconveniente.

3. QUEJAS

En el mes de Diciembre, de 3.452 Usuarios atendidos no se recibió quejas cumpliendo con la meta establecida de $\leq 2\%$ admisible. Por lo tanto podemos decir que se cumplió con los objetivos propuestos para este indicador.

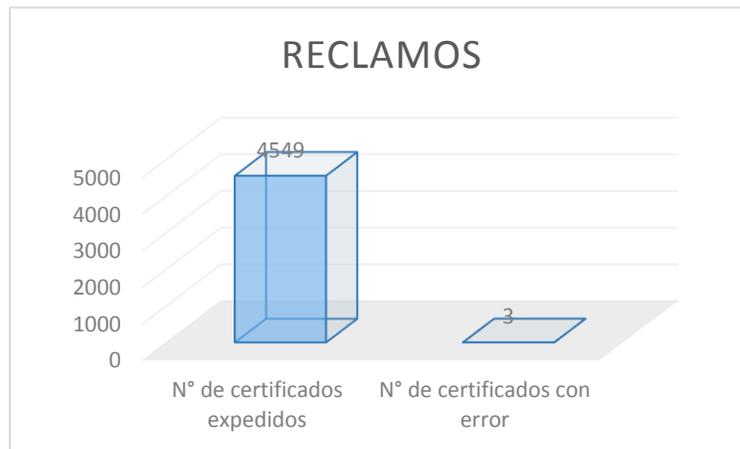




Análisis del gráfico: Del total de usuarios no se recibieron quejas cumpliendo entonces con el objetivo de la entidad de brindar el mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

4. RECLAMOS

En el mes de Diciembre de certificados expedidos, 4.549 hubo errores en 3 certificados, lo que equivale a lograr así estar por debajo del $\leq 2\%$ permitido como meta establecida para este indicador.



Análisis del gráfico: Se demuestra la eficiencia del servicio prestado ya que de 4.549 certificados expedidos, hubo error en un certificado lo que equivale a un porcentaje de 0.06%.

5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PQR

Durante el mes de Noviembre se dio respuesta al total de 71 derechos de petición de los cuales fueron evaluados 36 peticionarios, para identificar la satisfacción de respuesta.

$$\frac{\text{N° de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR}}{\text{N° de usuarios que responden la encuesta}} * 100$$

$$36/36 * 100 : 100\%$$

REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos



ACCIONES (CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA)

6. Acciones cerradas / acciones levantadas x 100

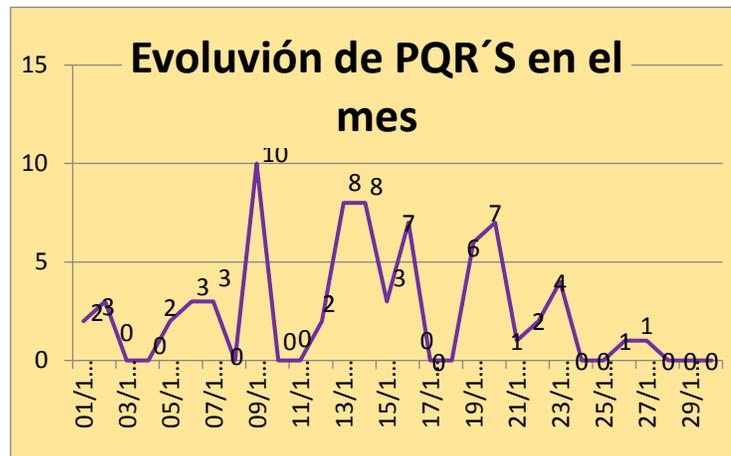
$$0 / 0 \times 100 = 0\%$$

7. Acciones efectivas cerradas / acciones cerradas x 100

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

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

$$5 / 5 \times 100 = 10$$



REPORTADO A:	REALIZADO POR:	ÁREA
Coord. SGC	Leydys M. Vergara	Registros públicos