

A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL INDICADOR:		NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO.	
FECHA DE CREACIÓN:	08/05/2017		
NOMBRE DEL MACROPROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO:	REGISTROS PÚBLICOS	CATEGORÍA:	DE PROCESO
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la prestación de servicios de Registros Mercantil (incluyendo servicios CAE), de Proponentes y E.S.A.L., dentro del marco de la legalidad y la imparcialidad de las leyes colombianas		
B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN			
ÁREAS O PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:		REGISTROS PÚBLICO	
RESPONSABLE CALCULAR:	Gloria Estela Grajales López. (Asesor de Registros Públicos)		
RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:	Coordinador de Registros Públicos, Director Jurídico		
USUARIOS :	Empresarios y usuarios del área de registros públicos		
C. CARACTERIZACIÓN			
OBJETIVO/DESCRIPCIÓN:	Realizar mejora continua en el proceso de registros públicos		
TIPO DE INDICADOR:	Eficacia		
COMPORTAMIENTO:	Directo		
D. MEDICIÓN			
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	# expedientes con errores de procedimiento x 100	
	DENOMINADOR:	# Total de expedientes revisados	
FRECUENCIA RECOLECCIÓN:	MENSUAL	FRECUENCIA REVISIÓN:	TRIMESTRAL
FUENTE DE DATOS Y MÉTODO PARA LA MEDICIÓN	Seguimiento a proceso de registros públicos		ESCALA: PORCENTAJE
E. GRAFICO			

N°	FECHA DE REGISTRO (dd/mm/aaa)	META DEL PERIODO (Si aplica)	JUSTIFICACION DE LA META	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	ACCIONES DE MEJORA
1	31/03/2017	0%	Se implementó efectuar seguimiento diario algunos controles de calidad, por la responsabilidad que implica, sin embargo para efectos de evaluación se hace el seguimiento mensual.	3	4859	0,06%	Se puede evidenciar que durante el primer trimestre de 2017, se han presentado sólo 3 levantamientos de no conformidades, representando un cumplimiento del 99.94% de la meta, equivalente al 0.06% de no conformidades. Este ejercicio nos arrojó el resultado de un total en el año de 4859 expedientes revisados entre los meses de enero y marzo de 2017 contra 3 no conformidades del servicio, gracias al seguimiento que se está efectuando a los controles de legalidad y mayor compromiso del personal.	1. Continuar implementando controles, tales como la revisión con mayor periodicidad a los actos de mayor impacto que conlleven a reducir día a día las posibilidades de riesgo y errores.
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Nota: Esta ficha técnica del indicador alimenta el Cuadro de Mando Integral de Indicadores de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío. Con frecuencia se requiere la disponibilidad de la información para realizar el reporte a la Presidencia y Dirección Administrativa. Para cualquier sugerencia sobre la ficha técnica del indicador favor comunicarse con el Área de Gestión de Calidad.