



DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

INFORME DE GESTIÓN INDICADORES MARZO DE 2020

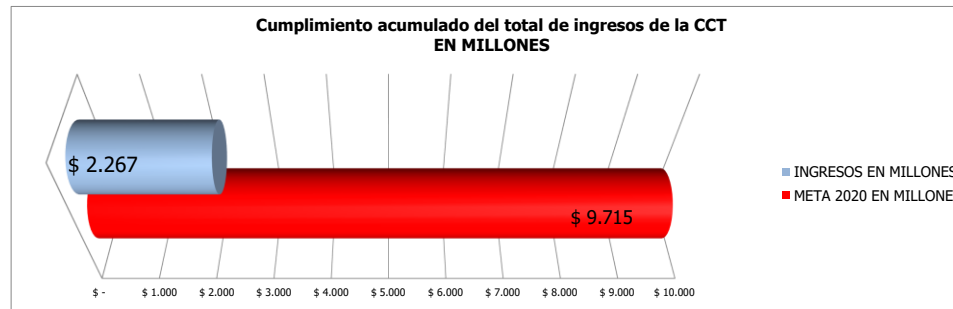
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	< = 69	●

Escala de Medida

LEGALES PARA EL DESARROLLO

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Cumplimiento acumulado del total de ingresos				Cumplimiento Mensual	23,40%	Acumulado Anual	23,33%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos totales en la vigencia							
Fórmula	Ingresos acumulados totales / Presupuesto total				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 9.715.176.235
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales		Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento	Registros Públicos, Centro de Convenciones, Servicios Empresariales, Formación y Capacitación, afiliados, Información comercial, Conciliación y Arbitraje	



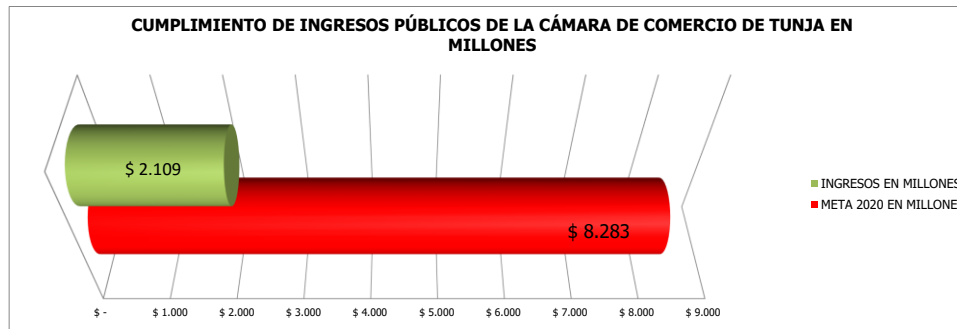
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	< = 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META 2020 EN MILLONES	\$ 570	\$ 1.028	\$ 3.916	\$ 960	\$ 471	\$ 396	\$ 461	\$ 551	\$ 380	\$ 403	\$ 310	\$ 267	\$ 9.715
INGRESOS EN MILLONES	\$ 535	\$ 816	\$ 916	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.267
% Cumplimiento Mensual vs presupuesto mensual	93,76%	79,31%	23,40%										23,33%
Ingreso Acumulado Mes a mes	\$ 535	\$ 1.350	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267	\$ 2.267
% acumulado de ingresos	5,50%	13,90%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%	23,33%
% Cumplimiento Mensual del total del Recaudo	24%	36%	40%										23,33%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANALISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos de la Cámara de Comercio de Tunja es de \$ 9.715 millones, para el periodo de MARZO se recaudo un valor total acumulado de \$ 2.267 millones para un cumplimiento del 23,33% frente a la meta total del año. La meta para el mes de MARZO se cumplió en un 23,40%
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Cumplimiento del total de los ingresos públicos					Cumplimiento Mensual	23,10%	Acumulado Anual	25,46%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos totales en la vigencia								
Fórmula	Ingresos públicos acumulados totales / Presupuesto ingresos públicos				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero			Meta	\$ 8.283.252.735
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales	Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento		Registros Públicos, Centro de Convenciones		



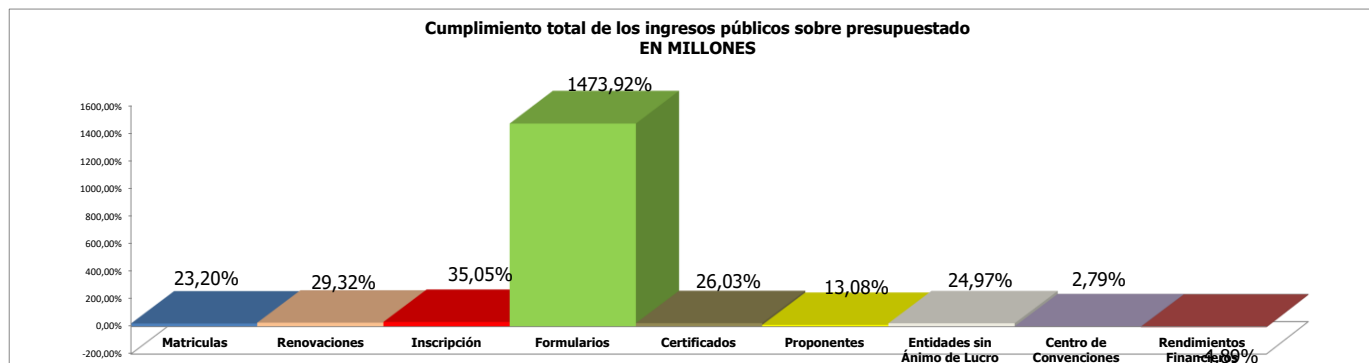
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	<= 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META 2020 EN MILLONES	\$ 519	\$ 919	\$ 3.780	\$ 884	\$ 364	\$ 268	\$ 284	\$ 273	\$ 248	\$ 305	\$ 243	\$ 197	\$ 8.283
INGRESOS EN MILLONES	\$ 487	\$ 749	\$ 873	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.109
% Cumplimiento Mensual vs presupuesto mensual	93,81%	81,47%	23,10%										25,46%
Ingreso Acumulado Mes a mes	\$ 487	\$ 1.236	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109	\$ 2.109
% acumulado de ingresos	5,87%	14,92%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%	25,46%
% Cumplimiento Mensual del total del presupuesto	23%	36%	41%										100%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos Públicos de la Cámara de Comercio de Tunja es de \$ 8.283 millones. Para el mes de MARZO se recaudo un valor total acumulado de \$ 2.109 millones para un cumplimiento del 25,46% frente a la meta programada para el año . Para el mes de MARZO se cumplió la meta en un 23,10%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Cumplimiento del total de los ingresos públicos					Cumplimiento Mensual	23,10%	Acumulado Anual	25,46%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos públicos en la vigencia								
Fórmula	Ingresos públicos acumulados totales / Presupuesto ingresos públicos				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 8.283.252.735	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales		Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento		Registros Públicos, Centro de Convenciones	



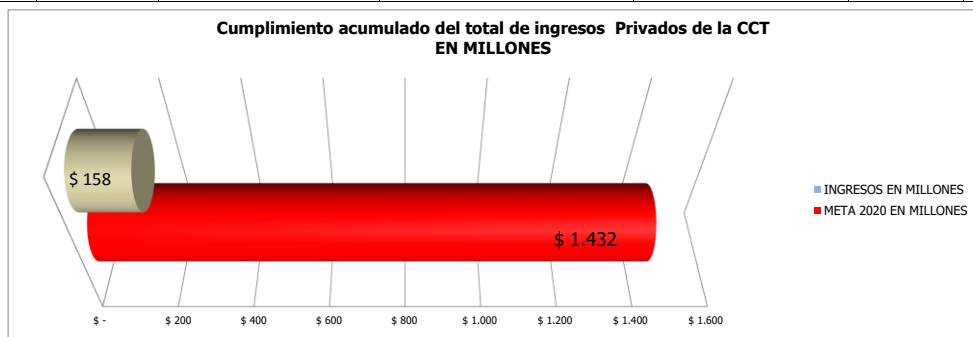
SERVICIO	META 2020 MILLONES	REAL 2020 MILLONES	% AVANCE
Matriculas	\$ 507	\$ 118	23,20%
Renovaciones	\$ 5.152	\$ 1.511	29,32%
Inscripción	\$ 182	\$ 64	35,05%
Formularios	\$ 5	\$ 72	1473,92%
Certificados	\$ 229	\$ 60	26,03%
Proponentes	\$ 740	\$ 97	13,08%
Entidades sin Ánimo de Lucro	\$ 670	\$ 167	24,97%
Centro de Convenciones	\$ 746	\$ 21	2,79%
Rendimientos Financieros	\$ 50	\$ (2)	-4,89%
Otros Ingresos Públicos	\$ 2	\$ 3	144,72%
Total Ingresos Públicos	\$ 8.283	\$ 2.109	25,46%

Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	<= 69	●

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos Públicos de la Cámara de Comercio de Tunja es de \$ 8.283 millones. Para el mes de MARZO se recaudo un valor total acumulado de \$ 2.109 millones para un cumplimiento del 25,46% frente a la meta programada para el año . Para el mes de MARZO se cumplió la meta en un 23,10%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Cumplimiento de los ingresos privados				Cumplimiento Mensual	31,53%	Acumulado Anual	11,02%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos privados en la vigencia							
Fórmula	Ingresos privados acumulados totales / Presupuesto ingresos privados				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 1.431.923.500
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales		Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento	Servicios Empresariales, Formación y Capacitación, Afiliados, Información comercial, Conciliación y Arbitraje, Centro de Convenciones	



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	< = 69	●

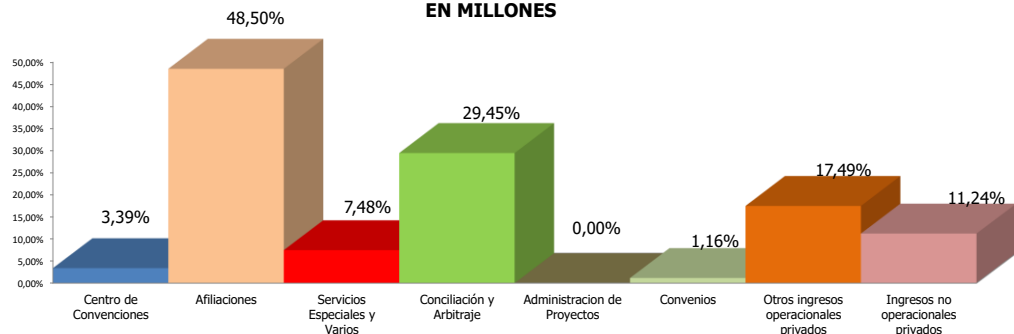
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META 2020 EN MILLONES	\$ 52	\$ 109	\$ 136	\$ 76	\$ 106	\$ 128	\$ 178	\$ 278	\$ 133	\$ 98	\$ 67	\$ 70	\$ 1.432
INGRESOS EN MILLONES	\$ 48	\$ 67	\$ 43	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 158
% Cumplimiento Mensual vs presupuesto mensual	93,17%	61,15%	31,53%										11,02%
Ingreso Acumulado Mes a mes	\$ 48	\$ 115	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158	\$ 158
% acumulado de ingresos	3,36%	8,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%	11,02%
% Cumplimiento Mensual del total del presupuesto	30%	42%	27%										11,02%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos Privados de la Cámara de Comercio de Tunja es de \$ 1.432 millones. Al periodo de MARZO se recaudaron un valor total de \$ 158 millones para un cumplimiento del 11,02% frente a la meta total del año. De los cuales \$ 150 millones son de ingresos operacionales privados y \$ 8 millones de Ingresos no operacionales. Para el mes se tiene un cumplimiento del 31,53%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Cumplimiento de los ingresos privados				Cumplimiento Mensual	31,53%	Acumulado Anual	11,02%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos privados en la vigencia							
Fórmula	Ingresos privados acumulados totales / Presupuesto ingresos privados			Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 1.431.923.500	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales	Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento	Servicios Empresariales, Formación y Capacitación, Afiliados, Información comercial, Conciliación y Arbitraje, Centro de Convenciones		

Cumplimiento total de los ingresos Privados sobre presupuestado EN MILLONES



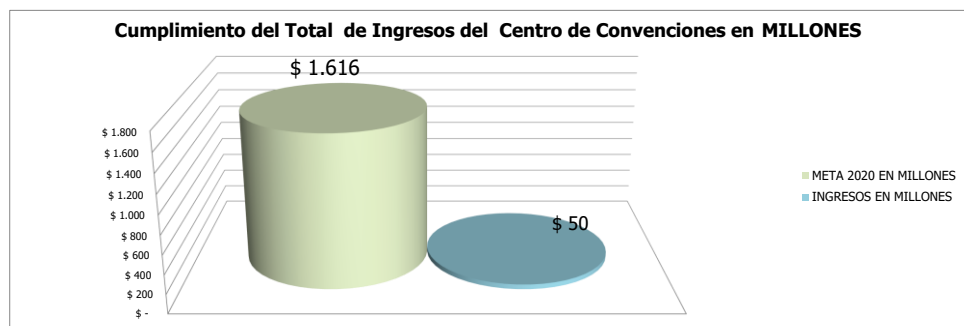
SERVICIO	META 2020 MILLONES	REAL 2020 MILLONES	% AVANCE
Centro de Convenciones	\$ 870	\$ 30	3,39%
Afiliaciones	\$ 134	\$ 65	48,50%
Servicios Especiales y Varios	\$ 174	\$ 13	7,48%
Conciliación y Arbitraje	\$ 124	\$ 37	29,45%
Administración de Proyectos	\$ 15	-	0,00%
Convenios	\$ 10	\$ 0	1,16%
Otros ingresos operacionales privados	\$ 31	\$ 5	17,49%
Ingresos no operacionales privados	\$ 75	\$ 8	11,24%
Total Ingresos Privados	\$ 1.432	\$ 158	11,0%

Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	< = 69	●

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos Privados de la Cámara de Comercio de Tunja es de \$ 1.432 millones. Al periodo de MARZO se recaudaron un valor total de \$ 158 millones para un cumplimiento del 11,02% frente a la meta total del año. De los cuales \$ 150 millones son de ingresos operacionales privados y \$ 8 millones de Ingresos no operacionales. Para el mes se tiene un cumplimiento del 31,53%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Cumplimiento de Ingresos del Centro de Convenciones				Cumplimiento Mensual	19,57%	Acumulado Anual	3,12%
	Descripción Indicador	Describe el cumplimiento de los ingresos públicos y privados del Centro de Convenciones							
Fórmula	Total de los ingresos recibidos Centro de Convenciones publico y privado / presupuesto Centro de Convenciones publico y privado			Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 1.616.000.000	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales	Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento		Centro de Convenciones	



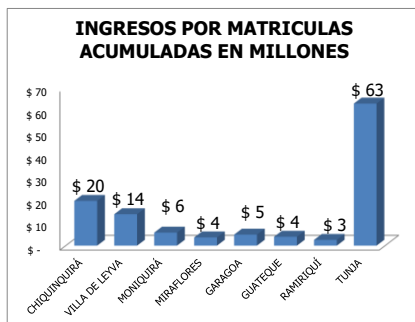
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	<= 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META 2020 EN MILLONES	\$ 38	\$ 71	\$ 107	\$ 123	\$ 120	\$ 117	\$ 208	\$ 286	\$ 132	\$ 180	\$ 114	\$ 120	\$ 1.616
INGRESOS EN MILLONES	\$ 2	\$ 27	\$ 21	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 50
% Cumplimiento Mensual vs presupuesto mensual	6,10%	38,18%	19,57%										3,12%
Ingreso Acumulado Mes a mes	\$ 2	\$ 29	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50
% acumulado de ingresos	0,14%	1,82%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%	3,12%
% Cumplimiento Mensual del total del Ingreso	5%	54%	42%										3,12%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos del Centro de Convenciones es de \$ 1.616 millones de los cuales \$ 746 millones son Ingresos públicos y \$ 870 millones son ingresos Privados. Para el periodo de MARZO se recaudo un valor total de \$ 50 millones para un cumplimiento del 3,12% frente a la meta total del año. Para el mes de MARZO se cumplió la meta en un 19,57%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 2. Generar recursos que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la entidad y el apoyo al sector empresarial	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Incrementar la generación de ingresos del Centro de Convenciones		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Ingreso por cada uno de los servicios de Matriculas, Renovaciones, Afiliados			Acumulado Anual Matriculas	23,20%	Acumulado Anual Renovaciones	29,32%	Acumulado Anual Afiliados	48,50%
	Descripción Indicador	Los presentes datos son el cumplimiento de cada uno de los servicios de matricula, renovaciones y afiliados para cada mes y el acumulado del año, con el fin de comparar frente a la meta.								
Fórmula	Ingresos por servicio/ presupuesto de ingreso por servicio				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	Matriculas \$507, Renovaciones \$5.152 , Afiliados \$134	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales	Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento		Registros Públicos, Afiliados		



MUNICIPIO	MATRICULAS META EN EL AÑO	MATRICULAS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	RENOVACIONES META EN EL AÑO	RENOVACIONES REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	AFILIADOS META EN EL AÑO	AFILIADOS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO
CHIQUEQUIRÁ	\$ 87	\$ 20	22,95%	\$ 551	\$ 217	39,34%	\$ 17	\$ 7	43,92%
VILLA DE LEYVA	\$ 48	\$ 14	28,83%	\$ 336	\$ 158	47,00%	\$ 10	\$ 10	91,11%
MONQUIRÁ	\$ 23	\$ 6	24,78%	\$ 173	\$ 77	44,30%	\$ 9	\$ 4	45,33%
MIRAFLORES	\$ 13	\$ 4	29,22%	\$ 109	\$ 56	50,83%	\$ 7	\$ 4	51,61%
GARAGOA	\$ 30	\$ 5	16,16%	\$ 190	\$ 72	38,06%	\$ 8	\$ 5	59,14%
GUATEQUE	\$ 14	\$ 4	28,80%	\$ 130	\$ 59	45,81%	\$ 8	\$ 4	47,03%
RAMIRIQUÍ	\$ 12	\$ 3	20,97%	\$ 99	\$ 50	50,45%	\$ 7	\$ 3	45,07%
TUNJA	\$ 280	\$ 63	22,49%	\$ 3.563	\$ 822	23,06%	\$ 66	\$ 28	42,31%
TOTAL	\$ 507	\$ 118	23,20%	\$ 5.152	\$ 1.511	29,32%	\$ 134	\$ 65	48,50%

Datos en Millones

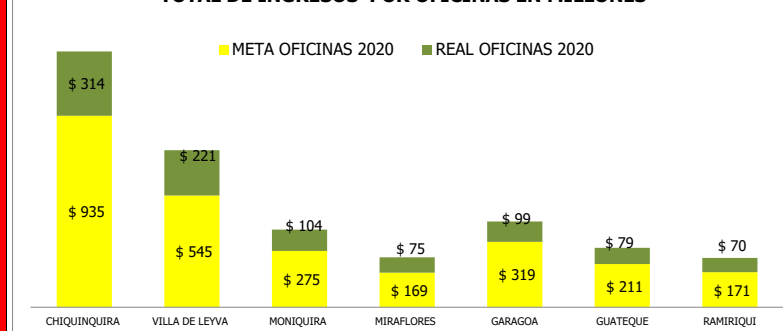
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	<= 69	●

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	El acumulado al mes de MARZO de 2020 con respecto a los ingresos de Matrículas, Renovaciones y Afiliados de las oficinas seccional, receptoras, y la oficina principal, frente a la meta anual, fue de: Ingresos de Matriculas \$ 118 millones, cumplimiento del 23,20% frente a la meta del año. Ingresos de Renovaciones \$ 1.511 millones, cumplimiento del 29,32% frente a la meta . Ingresos de Afiliaciones \$ 65 millones, cumplimiento del 48,50% frente a la meta Anual.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

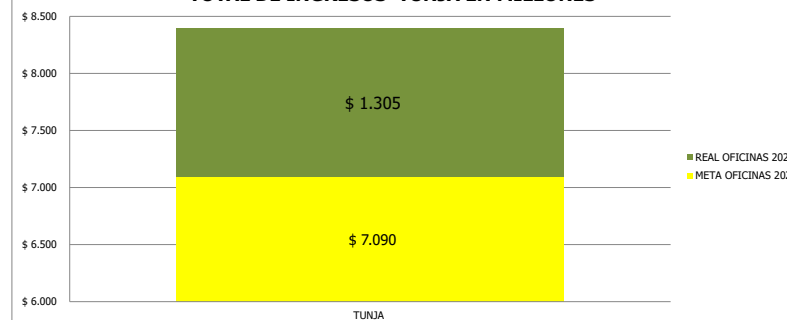
INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Cumplimiento acumulado del total de ingresos					Cumplimiento Mensual	23,40%	Acumulado Anual	23,33%
	Descripción Indicador	Refleja el cumplimiento del presupuesto de ingresos totales en la vigencia								
Fórmula	Ingresos acumulados totales / Presupuesto total				Responsable Reporte	Departamento Administrativo y Financiero		Meta	\$ 9.715.176.235	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Ejecuciones presupuestales	Unidad de Medida	Valor económico	Proceso Cumplimiento		Registros Públicos, Centro de Convenciones, Servicios Empresariales, Formación y Capacitación, afiliados, Información comercial, Conciliación y Arbitraje		

TOTAL DE INGRESOS POR OFICINAS EN MILLONES



TOTAL DE INGRESOS TUNJA EN MILLONES



MUNICIPIO	META OFICINAS 2020	REAL OFICINAS 2020	Acumulado Año	MARZO
CHIQUINQUIRA	\$ 935	\$ 314	33,59%	33,76%
VILLA DE LEYVA	\$ 545	\$ 221	40,49%	33,10%
MONIQUIRA	\$ 275	\$ 104	37,78%	25,23%
MIRAFLORES	\$ 169	\$ 75	44,47%	30,59%
GARAGOA	\$ 319	\$ 99	31,08%	23,02%
GUATEQUE	\$ 211	\$ 79	37,55%	28,88%
RAMIRIQUI	\$ 171	\$ 70	40,64%	34,47%
TUNJA	\$ 7.090	\$ 1.305	18,41%	20,28%
TOTAL	\$ 9.715	\$ 2.267	23,33%	23,40%

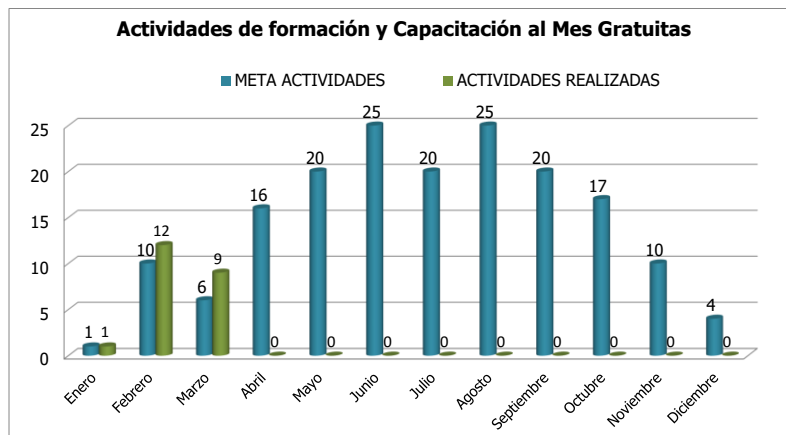
Datos en Millones

Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	< = 69	●

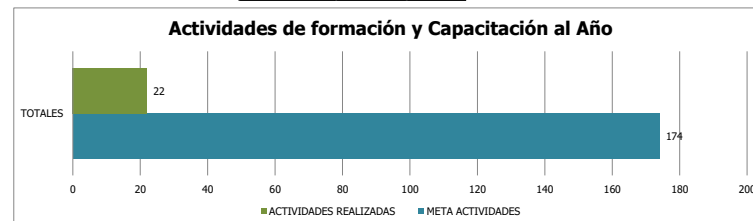
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	La gráfica evidencia el acumulado a MARZO de los Ingresos Totales recibidos por las Oficinas Principal, Seccional y Receptoras, frente a la meta del año 2020. El porcentaje de avance del total de ingresos frente a la meta del año fue de: 23,33%. Para Tunja se observa un cumplimiento acumulado de 18,41%. Para el mes de MARZO se registra un cumplimiento en ingresos total Oficinas de 23,40%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 1. Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 : Incrementar la consecución de recursos		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Realización de actividades del Plan de Formación y Capacitación Empresarial gratuitas				Cumplimiento Mensual	150%	Acumulado Anual	12,64%
	Descripción Indicador	Evidencia la gestión en fortalecer el Plan de Formación y Capacitación gratuitas							
Fórmula	(Numero de capacitaciones gratuitas realizadas/ Numero de capacitaciones programadas)*100			Responsable Reporte	Departamento de Servicios Empresariales		Meta	174	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Programa Anual de Trabajo		Unidad de Medida	Numero	Proceso Cumplimiento	Formación y Capacitación	



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	▲
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	<= 69	●



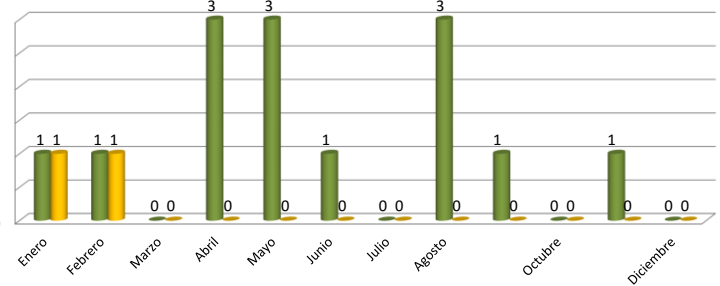
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES
META ACTIVIDADES	1	10	6	16	20	25	20	25	20	17	10	4	174
ACTIVIDADES REALIZADAS	1	12	9										22
% Cumplimiento Mensual	100%	120%	150%										
% acumulado	0,57%	7,47%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%	12,64%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Se observa que para el mes de MARZO, se realizaron 9 capacitaciones gratuitas de 6 programadas en el Plan de Formación y capacitación, para un cumplimiento del 150% frente a la meta mensual. El cumplimiento acumulado del Plan de Formación y capacitación para la vigencia 2020 al mes de MARZO es del 12,64%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 3. Promover la formalización y fortalecimiento del sector empresarial	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Potenciar las iniciativas para la formalización y fortalecimiento del sector empresarial		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

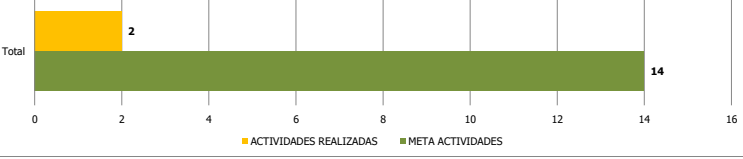
	Nombre Indicador	Realización de actividades del Plan de Formación y Capacitación Empresarial con costo				Cumplimiento Mensual	#IDIV/OI	Acumulado Anual	14,29%
	Descripción Indicador	Evidencia la gestión en fortalecer el Plan de Formación y Capacitación con costo							
Fórmula	(Numero de capacitaciones con costo realizadas/ Numero de capacitaciones programadas)*100				Responsable Reporte	Departamento de Servicios Empresariales		Meta	14
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Programa Anual de Trabajo		Unidad de Medida	Numero	Proceso Cumplimiento	Formación y Capacitación	

Actividades de formación y Capacitación al Mes Con Costo



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	⬆️
Adecuado	90% - 100%	🟢
En Riesgo	70% - 94%	🟡
Crítico	<= 69	🔴

Actividades de formación y Capacitación al Año



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META ACTIVIDADES	1	1		3	3	1		3	1		1		14
ACTIVIDADES REALIZADAS	1	1											2
% Cumplimiento Mensual	100%	100%	#IDIV/OI				#IDIV/OI			#IDIV/OI		#IDIV/OI	
% acumulado	7,14%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%

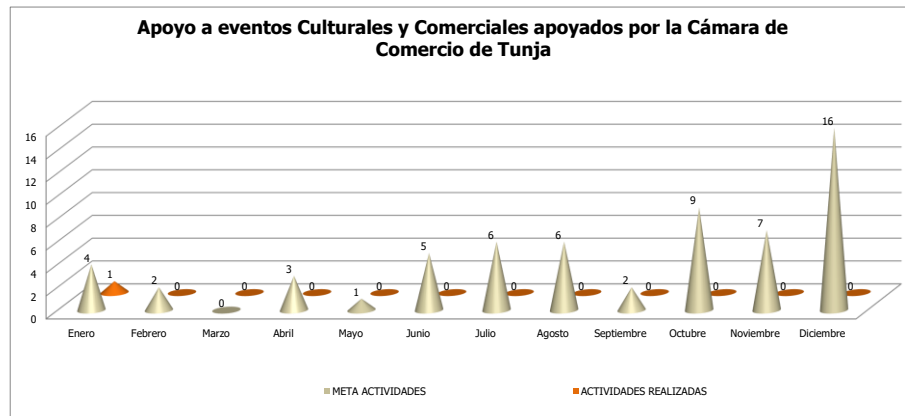
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico
VARIABLE ESTRATÉGICA 3. Promover la formalización y fortalecimiento del sector empresarial	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Potenciar las iniciativas para la formalización y fortalecimiento del sector empresarial

ANÁLISIS

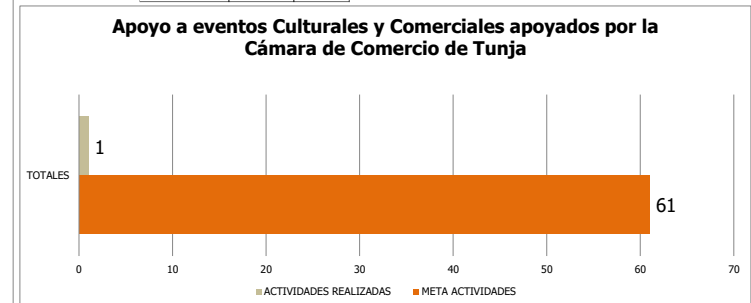
Se observa que para el mes de MARZO, no se realizarón capacitaciones con costo en el Plan de Formación y capacitación
El cumplimiento acumulado del Plan de Formación y capacitación para la vigencia 2020 al mes de MARZO es del 14,29%.

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Apoyos a eventos culturales y comerciales realizados en la jurisdicción				Cumplimiento Mensual	#IDIV/0!	Acumulado Anual	1,64%
	Descripción Indicador	Evidencia el número de eventos culturales y comerciales apoyados por la Cámara							
Fórmula	Número total de apoyos a eventos realizados / Número de eventos programadas PAT				Responsable Reporte	Presidencia Ejecutiva, Departamento de Servicios Empresariales		Meta	61
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Programa Anual de Trabajo	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento		Servicios Empresariales	



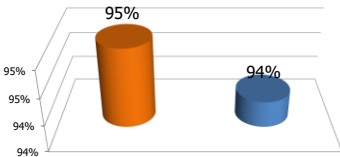
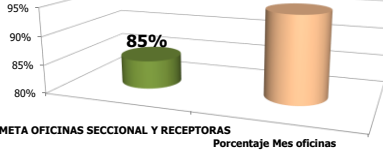
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	▲
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	<= 69	●



MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES
META ACTIVIDADES	4	2		3	1	5	6	6	2	9	7	16	61
ACTIVIDADES REALIZADAS	1												1
%Cumplimiento Mensual	25%		#IDIV/0!										
% acumulado	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,6%	1,64%

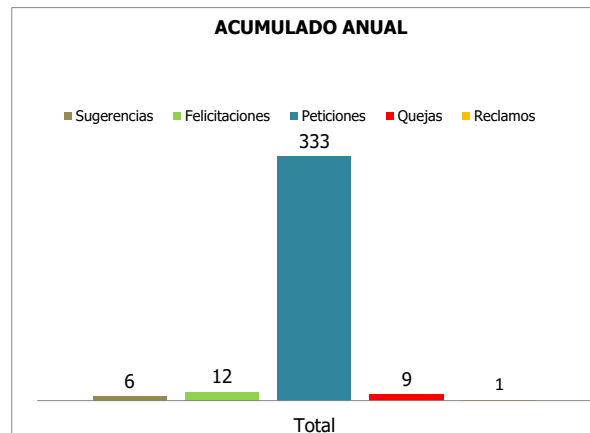
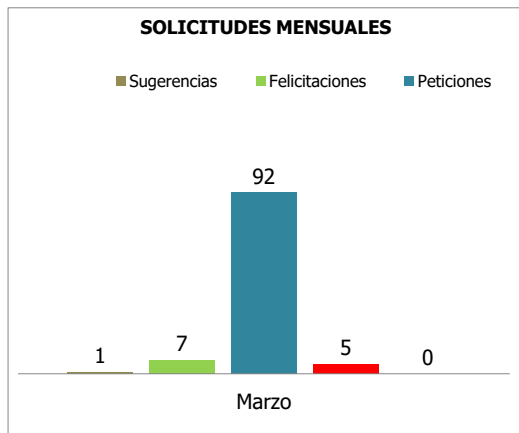
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Se observa que para el mes de MARZO, no se recibieron solicitudes para apoyos a eventos culturales o comerciales. A la fecha se tiene un cumplimiento del 1,64%, frente a la meta propuesta para el año.
VARIABLE ESTRATÉGICA 3. Promover la formalización y fortalecimiento del sector empresarial	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Potenciar las iniciativas para la formalización y fortalecimiento del sector empresarial		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Índice de satisfacción del cliente frente al servicio de formación y capacitación en Tunja y Oficinas							Cumplimiento Mensual	105,36%	Acumulado Anual	22,42%															
	Descripción Indicador	Evidencia la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de formación y capacitación, respecto a planta física, aspectos del evento y facilitador en Tunja y oficinas																									
Fórmula	Promedio porcentual de satisfacción reflejado en las encuestas aplicadas a los servicios de formación y capacitación				Responsable Reporte		Departamento de Servicios Empresariales		Meta	Oficinas: 85% Tunja: 95%																	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Encuesta de percepción		Unidad de Medida		Porcentaje	Proceso Cumplimiento		Formación y capacitación																	
Satisfacción del cliente con el servicio de formación y Capacitación Tunja META TUNJA 95% Porcentaje Mes Tunja 94%  Satisfacción del cliente con el servicio de formación y Capacitación Oficinas Seccional y Receptoras META OFICINAS SECCIONAL Y RECEPTORAS 85% Porcentaje Mes oficinas 95%  <table><tr><th>Rangos de Gestión</th><th>Rango</th><th>Estado</th></tr><tr><td>Óptimo</td><td>>100% - 120%</td><td>⬆</td></tr><tr><td>Adecuado</td><td>95% - 100%</td><td>●</td></tr><tr><td>En Riesgo</td><td>70% - 94%</td><td>●</td></tr><tr><td>Critico</td><td><= 69</td><td>●</td></tr></table>													Rangos de Gestión	Rango	Estado	Óptimo	>100% - 120%	⬆	Adecuado	95% - 100%	●	En Riesgo	70% - 94%	●	Critico	<= 69	●
Rangos de Gestión	Rango	Estado																									
Óptimo	>100% - 120%	⬆																									
Adecuado	95% - 100%	●																									
En Riesgo	70% - 94%	●																									
Critico	<= 69	●																									
MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES														
META TUNJA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%															
Porcentaje Mes Tunja		96%	94%																								
%Cumplimiento		100,84%	98,95%																								
Acumulado		8,40%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%	16,65%														
META OFICINAS SECCIONAL Y RECEPTORAS	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%															
Porcentaje Mes oficinas	97%	96%	95%																								
% Cumplimiento	114,12%	112,35%	111,76%																								
Acumulado	9,51%	18,87%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%	28,19%														
Total indicador Acumulado	4,75%	13,64%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%	22,42%														
Cumplimiento Mensual	57,06%	106,60%	105,36%																								
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico		ANÁLISIS	*La meta del Indicador Índice de satisfacción del cliente con el servicio de formación y capacitación - Encuesta Gestión Empresarial – Tunja, es del 95%. En el mes de MARZO la calificación en los eventos es del 94% para un cumplimiento del 98,95% frente a la meta mensual y un cumplimiento del 16,65% frente a la meta anual. *La meta del Indicador Índice de satisfacción del cliente con el servicio de formación y capacitación - Encuesta Gestión Empresarial –oficina seccional y receptoras es del 85%. En el mes de MARZO la calificación es del 95% para un cumplimiento del 111,76% frente a la meta mensual y un cumplimiento del 28,19% frente a la meta anual. El cumplimiento del Índice de satisfacción del cliente con el servicio de Formación y Capacitación para el mes de MARZO es del 105,36% y un cumplimiento acumulado anual del 22,42%.																							
VARIABLE ESTRATÉGICA 4. Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Mejoramiento en la satisfacción del cliente																										

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Número de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los clientes					
	Descripción Indicador	Evidencia el número de sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos recibidas durante la vigencia.					
Fórmula	Número de SFPQ presentadas			Responsable Reporte	Servicio al Cliente		Meta
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Formato atención SFPQ	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento	Servicio al Cliente



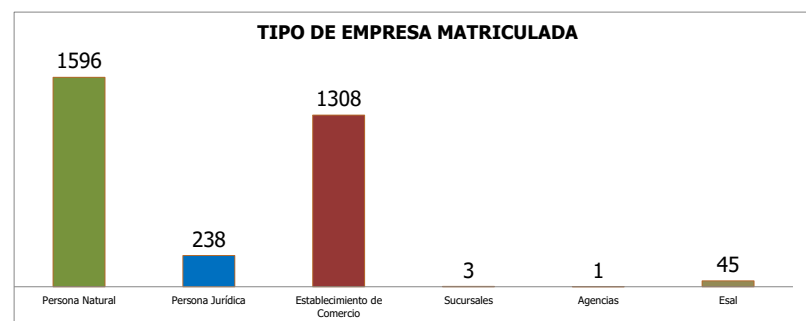
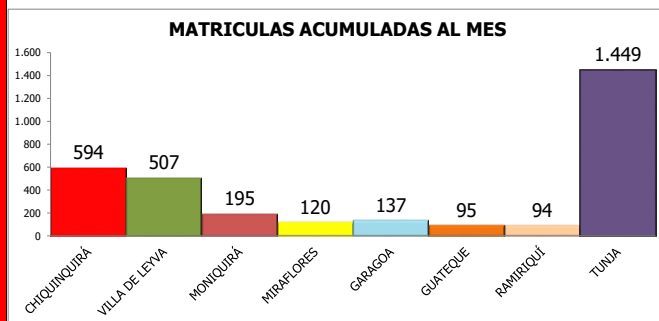
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	< = 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Sugerencias	3	2	1										6
Felicitaciones	1	4	7										12
Peticiones	95	146	92										333
Quejas	1	3	5										9
Reclamos		1											1
Total	100	156	105										361

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el mes de MARZO, se recibieron 105 solicitudes de SFPQ, de las cuales una (1) es sugerencia, siete (7) son felicitaciones, noventa y dos (92) son peticiones, cinco (5) son quejas y cero (0) reclamos. A la fecha se han presentado 361 solicitudes de SFPQ en el año así: seis (6) sugerencias, doce (12) felicitaciones, trescientas treinta y tres (333) peticiones, nueve (9) quejas y un (1) reclamo.
VARIABLE ESTRATÉGICA 4. Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: Minimizar las Quejas y Reclamos.		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Matriculados en el registro mercantil				Cumplimiento Mensual	53,06%	Acumulado Anual	28,08%
	Descripción Indicador	Evidencia el número de registros que se realizan en la Cámara de Comercio, de los comerciantes, personas naturales o jurídicas y de los establecimientos de comercio							
Fórmula	Número de empresarios matriculados/Numero de matriculas proyectadas				Responsable Reporte	Departamento Jurídico y Registros Públicos		Meta	11.362
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Sistema SIREP información estadística	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento		Departamento Jurídico y Registros Públicos	



MUNICIPIO	MATRICULAS META AL AÑO	MATRICULAS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	MARZO
CHIQUINQUIRÁ	1.764	594	33,67%	81,50%
VILLA DE LEYVA	1.459	507	34,75%	62,03%
MONIQUEIRÁ	762	195	25,59%	39,50%
MIRAFLORES	436	120	27,52%	25,42%
GARAGOA	789	137	17,36%	23,01%
GUATEQUE	402	95	23,63%	36,71%
RAMIRIQUÍ	496	94	18,95%	24,10%
TUNJA	5.254	1.449	27,58%	58,42%
TOTAL	11.362	3.191	28,08%	53,06%

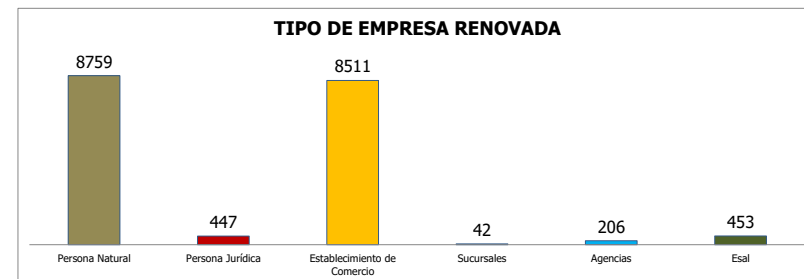
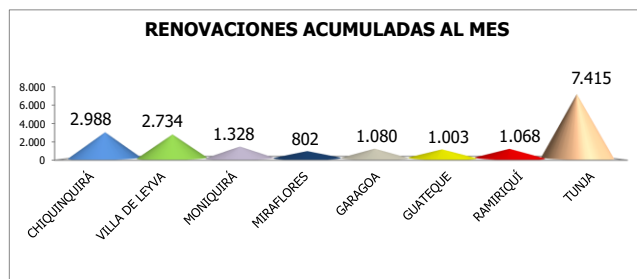
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	< = 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
% acumulado	10,16%	20,67%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%	28,08%
Persona Natural	596	584	416										1596
Persona Jurídica	88	88	62										238
Establecimiento de Comercio	452	507	349										1308
Sucursales		2	1										3
Agencias	1												1
Esal	17	14	14										45
TOTAL	1154	1195	842										3191

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el mes de MARZO de 2020 el total de matrículas de personas naturales y personas jurídicas, establecimientos comerciales, sucursales, agencias y esal es de 3.191 de las 11.362 de la meta para el año. El cumplimiento de la meta anual es del 28,08%. Para el mes de MARZO se evidencia un cumplimiento de matrículas del 53,06%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 5. Atraer mayor cantidad de usuarios a los servicios prestados	OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. Empoderar las micro jurisdicciones de la Entidad		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Renovados en el registro mercantil				Cumplimiento Mensual	29,45%	Acumulado Anual	43,07%
	Descripción Indicador	Demuestra el número de comerciantes que actualizan la matrícula en el registro mercantil							
Fórmula	Número de empresarios renovados en el registro mercantil (PN, PJ, ESAL)/ número de renovaciones proyectadas				Responsable Reporte	Departamento Jurídico y Registros Públicos		Meta	42.768
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Sistema SIREP información estadística	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento		Registros Públicos	



MUNICIPIO	RENOVACIONES META EN EL AÑO	RENOVACIONES REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	MARZO
CHIQUINQUIRÁ	6.707	2.988	44,55%	35,30%
VILLA DE LEYVA	5.493	2.734	49,78%	34,28%
MONIQUIRÁ	2.652	1.328	50,07%	30,78%
MIRAFLORES	1.434	802	55,92%	35,14%
GARAGOA	2.307	1.080	46,82%	27,88%
GUATEQUE	1.848	1.003	54,27%	32,85%
RAMIRIQUÍ	2.306	1.068	46,32%	27,55%
TUNJA	20.020	7.415	37,04%	26,06%
TOTAL	42.768	18.418	43,07%	29,45%

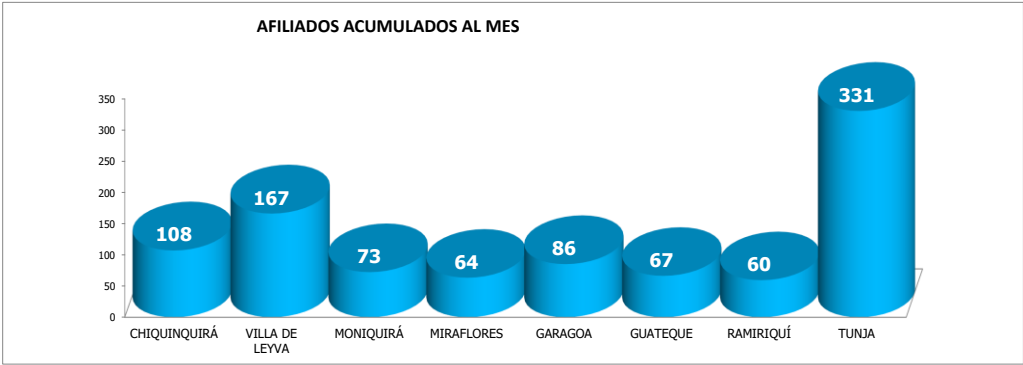
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	<= 69	●

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
% acumulado	10,17%	27,40%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%	43,07%
Persona Natural	2140	3601	3018										8759
Persona Jurídica	54	116	277										447
Establecimiento de Comercio	2106	3452	2953										8511
Sucursales	4	14	24										42
Agencias	17	90	99										206
Esal	27	99	327										453
TOTAL	4348	7372	6698										18418

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el mes de MARZO el acumulado total de renovaciones personas naturales y personas jurídicas, Establecimientos comerciales, sucursales, agencias y esal fue de 18.418 de las 42.768 de la meta anual, para un porcentaje de cumplimiento acumulado de 43,07%. Para el mes de MARZO se evidencia un cumplimiento de renovaciones del 29,45%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 5. Atraer mayor cantidad de usuarios a los servicios prestados	OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. Empoderar las micro jurisdicciones de la Entidad		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Afiliados Acumulados					Cumplimiento Mensual	33%	Acumulado Anual	64,03%
	Descripción Indicador	Evidencia el porcentaje del cumplimiento de las metas de afiliaciones en la jurisdicción de la Cámara de Comercio								
Fórmula	Número total de afiliados/ meta de afiliados para la vigencia				Responsable Reporte	Coordinación de Afiliados			Meta	1.493
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Base de datos	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento		Afiliados		



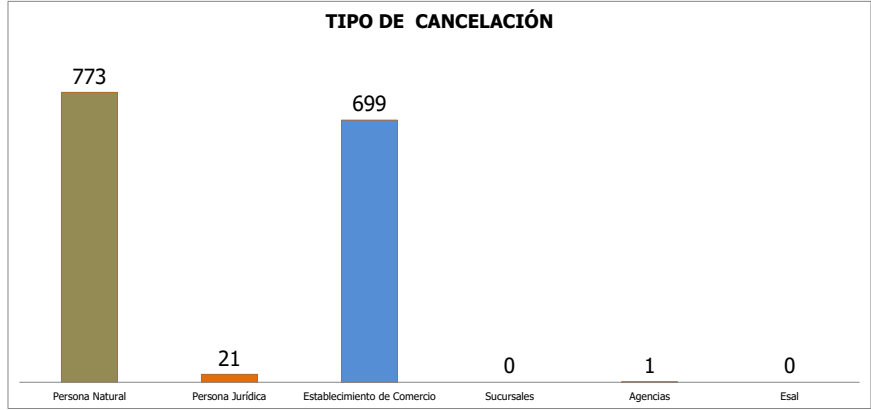
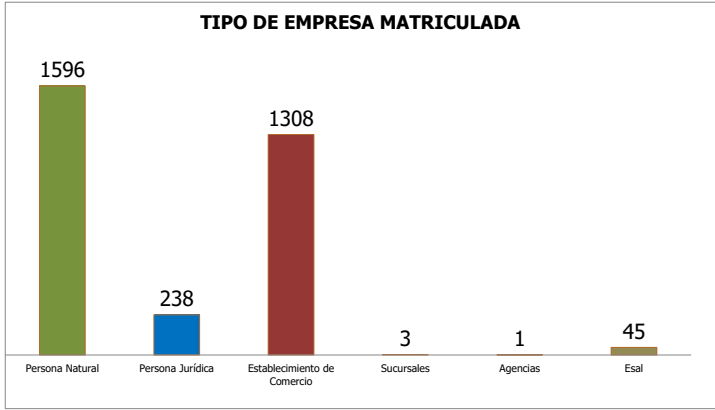
Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	
Adecuado	95% - 100%	
En Riesgo	70% - 94%	
Crítico	< = 69	

MUNICIPIO	AFILIADOS META EN EL AÑO	AFILIADOS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	MARZO	AFILIADOS NUEVOS META EN EL AÑO	AFILIADOS NUEVOS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	MARZO	AFILIADOS RENOVADOS META EN EL AÑO	AFILIADOS RENOVADOS REAL AL MES	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META DEL AÑO	MARZO
CHIOQUINUTRÁ	190	108	56,84%	33%	21	10	47,62%	60%	169	98	57,99%	32%
VALLE DE LEYVA	197	167	84,77%	55%	21	22	104,76%	40%	176	145	82,39%	56%
MONIQUIRÁ	107	73	68,22%	23%	15	2	13,33%		92	71	77,17%	24%
MIRAFLORES	88	64	72,73%	44%	12	5	41,67%	50%	76	59	77,63%	44%
GARAGOÁ	118	86	72,88%	36%	12	3	25,00%		106	83	78,30%	37%
GUATEQUE	104	67	64,42%	31%	12	5	41,67%		92	62	67,39%	33%
RAMIRÍQUÍ	83	60	72,29%	58%	12	3	25,00%		71	57	80,28%	61%
TUNJA	606	331	54,62%	27%	28	17	60,71%	20%	578	314	54,33%	27%
TOTAL	1493	956	64,03%	33%	133	67	50,38%	27%	1360	889	65,37%	34%

[illegible]

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

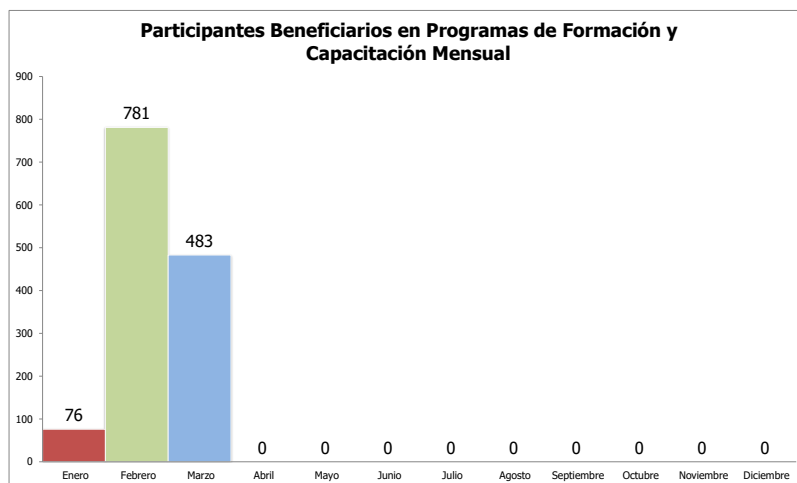
 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Número Acumulado de Matriculas en relación a las Cancelaciones							
	Descripción Indicador	Se compara el numero de las cancelaciones recibidas por la entidad frente a las empresas matriculadas.							
Fórmula	Cancelaciones/Matriculas				Responsable Reporte	Registros Públicos		Meta	N/A
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Base de datos		Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento	Registros Públicos	

[illegible]

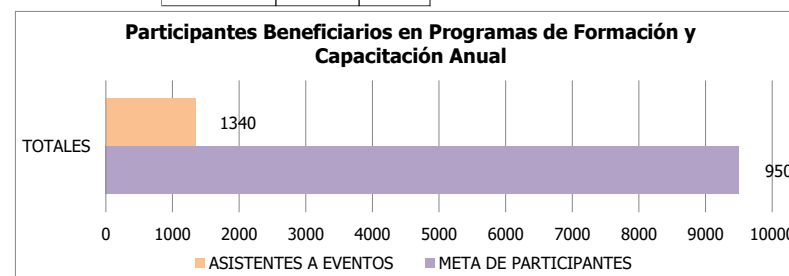
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el mes de MARZO el acumulado total de matrículas es de 3.191, para el mismo periodo se tienen 1.494 cancelaciones. Es decir que por cada 100 matrículas que se realizan en la jurisdicción, se están efectuando 47 cancelaciones.
VARIABLE ESTRATÉGICA 5. Atraer mayor cantidad de usuarios a los servicios prestados	OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. Empoderar las micro jurisdicciones de la Entidad		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Participantes a eventos de formación y/o capacitación					Cumplimiento Mensual	60%	Acumulado Anual	14,11%
	Descripción Indicador	Evidencia el número de participantes en los programas de formación y capacitación organizados para empresarios de la región								
Fórmula	(Numero de capacitaciones con costo realizadas/ Numero de capacitaciones programadas)*100			Responsable Reporte	Departamento de Servicios Empresariales			Meta	9500	
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Listado de Asistencia	Unidad de Medida	Número	Proceso Cumplimiento		Formación y Capacitación		



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Critico	< = 69	●



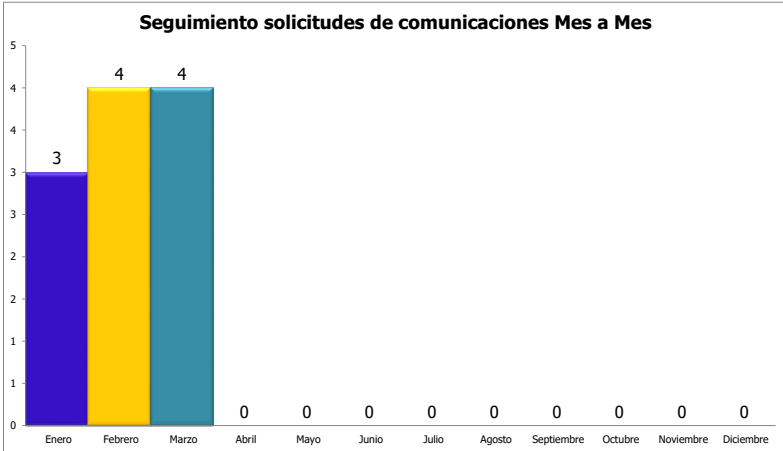
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
META DE PARTICIPANTES	75	426	804	806	2464	1407	907	896	736	392	478	109	9500
ASISTENTES A EVENTOS	76	781	483										1340
% cumplimiento mensual	101%	183%	60%										
% acumulado	0,80%	9,02%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%	14,11%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	Para el mes de MARZO de 2020, se observa que a las actividades de formación y capacitación en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Tunja asistieron como participantes 483 beneficiarios de dichos programas de los 804 programados para el mes, para un cumplimiento del 60% frente a la meta mensual. Se observa que al mes de MARZO, existe un porcentaje de cumplimiento del 14,11% del total de los 9.500 como meta de participantes al final del año.
VARIABLE ESTRATÉGICA 3. Promover la formalización y fortalecimiento del sector empresarial	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Potenciar las iniciativas para la formalización y fortalecimiento del sector empresarial		

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Twitter	18.941	43.472	43.472										105.885
Facebook	288.118	410.324	410.324										1.108.766
Instagram	10.049	19.068	19.068										48.185
Cumplimiento	8,33%	8,33%	8,33%										25%
Variable Estratégica	Objetivo Estratégico		ANÁLISIS	Para el mes de MARZO se observa que mediante las redes sociales se obtuvo el siguiente alcance: Twitter 43.472, Facebook 410.324, Instagram 19.068 usuarios.									
VARIABLE ESTRATÉGICA 5. Atraer mayor cantidad de usuarios a los servicios prestados	OBJETIVO ESTRATÉGICO 10. Diseñar e implementar el plan de marketing y medios												

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Seguimiento solicitudes de servicio de Comunicaciones					Cumplimiento Mensual	175%	Acumulado Anual	#iDIV/0!
	Descripción Indicador	Evidencia el tiempo de cumplimiento de seguimiento a las solicitudes recibidas								
Fórmula	Promedio de tiempo de respuesta / No días establecidos				Responsable Reporte	Jefe de Prensa y Comunicaciones			Meta	7 días hábiles
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Jefe de Prensa y Comunicaciones	Unidad de Medida	Número de días	Proceso Cumplimiento		Comunicaciones		



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	
Adecuado	95% - 100%	
En Riesgo	70% - 94%	
Crítico	< = 69	

[illegible]

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

 Cámara de Comercio de Tunja	Nombre Indicador	Tiempo de respuesta en días hábiles a los requerimientos de los usuarios a través del chat de la Cámara de Comercio de Tunja					Cumplimiento Mensual	68%	Acumulado Anual	21,46%
	Descripción Indicador	Evidencia la eficiencia en dar respuesta a las dudas de los usuarios								
Fórmula	Promedio del tiempo de respuesta / Tiempo meta establecido (30 minutos) * 100				Responsable Reporte	Jefe de Prensa y Comunicaciones			Meta	80%
Periodicidad de Medición	Mensual	Fuente de Información	Estadísticas Facebook	Unidad de Medida	Tiempo	Proceso Cumplimiento			Comunicaciones	



Rangos de Gestión	Rango	Estado
Óptimo	>100% - 120%	↑
Adecuado	95% - 100%	●
En Riesgo	70% - 94%	●
Crítico	< = 69	●

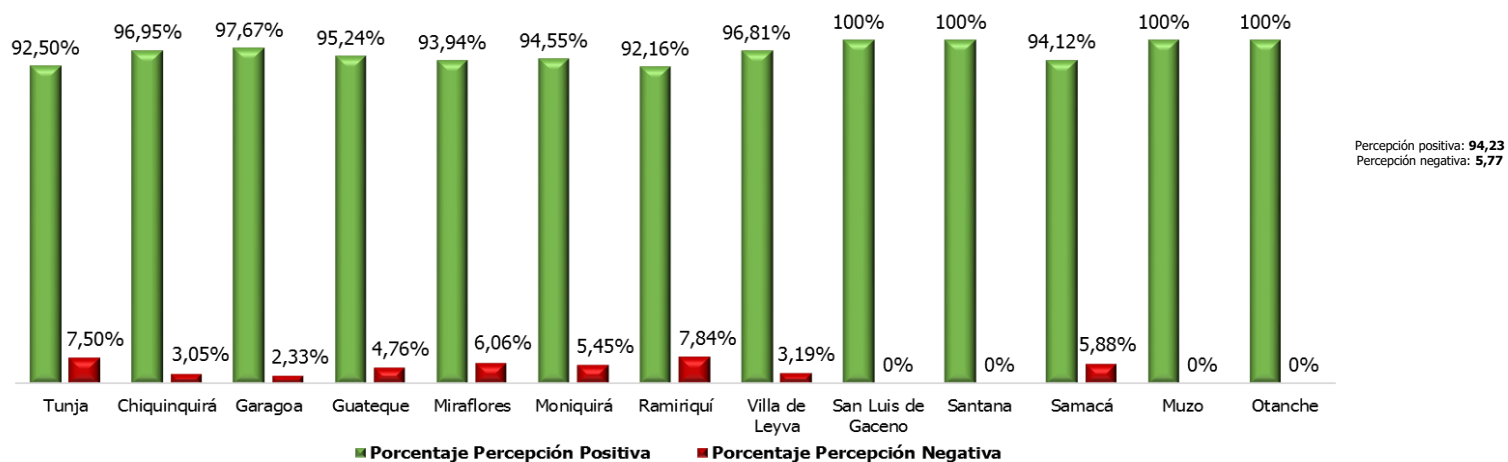
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Promedio tiempo	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
% Respuestas	98%	54%	54%									
% Cumplimiento mensual	123%	68%	68%									
% acumulado												21,46%

Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	La meta del indicador tiempo de respuesta a los chat de la Cámara de Comercio por parte de la oficina de Prensa y Comunicaciones es del 30 minutos con una meta porcentual del 80%, para el mes de MARZO el tiempo en la respuesta a los chat de comunicaciones realizadas por los usuarios se atendieron en un promedio de 56 minutos, es decir, en un 54%, para un cumplimiento del 68% frente a la meta del mes de MARZO y un 21,46 frente al acumulado anual.
VARIABLE ESTRATÉGICA 4. Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Mejoramiento en la satisfacción del cliente		

INFORME DE GESTIÓN MARZO DE 2020

	Nombre Indicador	Índice de satisfacción del cliente frente al servicio de Registros Públicos				Estado Actual	94,23%
	Descripción Indicador	Medir la percepción de la prestación del Servicio del área de Registros Públicos					
Fórmula	Se toma cada una de las cualidades del servicio de registros públicos y se mide la percepción que tiene los usuarios al respecto			Responsable Reporte	Proceso de Servicio al Cliente		Meta
Periodicidad de Medición	Cuatrimestral	Fuente de Información	Encuesta de satisfacción	Unidad de Medida	Porcentaje	Proceso Cumplimiento	Registros Públicos

Encuesta de Percepción de Registros Públicos - Vigencia 2019



Variable Estratégica	Objetivo Estratégico	ANÁLISIS	En general para el año 2019, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina principal de Tunja obtuvo una percepción positiva del 92,50% y una percepción negativa del 7,50%, la oficina seccional Chiquinquirá una percepción positiva del 96,95% y una percepción negativa del 3,05%, la oficina receptora de Garagoa una percepción positiva del 97,67% y una percepción negativa del 2,33%, la oficina receptora de Guateque una percepción positiva del 95,24% y una percepción negativa del 4,76%, la oficina receptora de Miraflores una percepción positiva del 93,94% y una percepción negativa del 6,6%, la oficina receptora de Moniquirá una percepción positiva del 94,55% y una percepción negativa del 5,45%, la oficina receptora de Ramiriquí una percepción positiva del 92,16% y una percepción negativa del 7,84%, la oficina receptora de Villa de Leyva una percepción positiva del 96,81% y una percepción negativa del 3,19%, la oficina de apoyo de Samacá una percepción positiva del 94,12% y una percepción negativa del 5,88%, las oficinas de apoyo de San Luis de Gaceno, Santana, Muzo y Otanche obtuvieron percepción positiva del 100%. De forma general la Cámara de Comercio de Tunja respecto a los servicios ofrecidos por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos en el año 2019 arroja una percepción positiva del 94,23% y negativa del 5,77%.
VARIABLE ESTRATÉGICA 4. Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Mejoramiento en la satisfacción del cliente		