







**Cámara de Comercio
de Tunja**

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

INFORME DE GESTIÓN INDICADORES VIGENCIA 2020

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

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

CUMPLIMIENTO DEL TOTAL DE INGRESOS

VALOR ACUMULADO

98,43%

Cumplimiento del Total de Ingresos 2020



Vigencia 2020	
Ingresos totales año vigente	\$ 6.809
Meta ingresos totales año vigente	\$ 6.918
Resultado Indicador	98,43%

Vigencia 2019	
Ingresos totales año anterior	\$ 8.420

Variable 1: Ingresos totales año vigente
Variable 2: Meta ingresos totales año vigente
Dato 1: Ingresos totales año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 la meta anual del total de Ingresos es de \$ 6.918 millones, para el año 2020 se recaudo un valor total de \$ 6.809 millones para un cumplimiento del 98,43% frente a la meta total del año. Se evidencia una disminución del 19,12% de los ingresos totales frente al año 2019.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

CUMPLIMIENTO INGRESOS PÚBLICOS

**VALOR
ACUMULADO**

99,65%

Cumplimiento Ingresos Públicos 2020



Vigencia 2020	
Ingresos públicos año vigente	\$ 6.460
Meta ingresos públicos año vigente	\$ 6.483
Resultado Indicador	99,65%

Vigencia 2019	
Ingresos públicos año anterior	\$ 7.505

Variable 1: Ingresos públicos año vigente
Variable 2: Meta ingresos públicos año vigente
Dato 1: Ingresos públicos año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 la meta anual de ingresos públicos es de \$ 6.483 millones, para el año 2020 se recaudo un valor total de \$ 6.460 millones para un cumplimiento del 99,65% frente a la meta total del año. Se evidencia una disminución del 13,92% de los ingresos públicos frente al año 2019.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



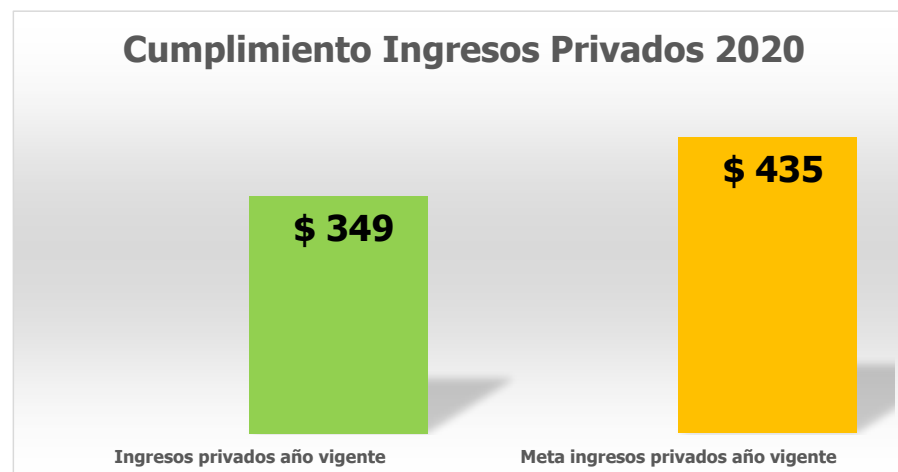
OBJETO INDICADOR:

CUMPLIMIENTO INGRESOS PRIVADOS

VALOR ACUMULADO

80,22%

Cumplimiento Ingresos Privados 2020



Vigencia 2020	
Ingresos privados año vigente	\$ 349
Meta ingresos privados año vigente	\$ 435
Resultado Indicador	80,22%

Vigencia 2019	
Ingresos privados año anterior	\$ 915

Variable 1: Ingresos privados año vigente
 Variable 2: Meta ingresos privados año vigente
 Dato 1: Ingresos privados año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 la meta anual de ingresos privados es de \$ 435 millones, para el año 2020 se recaudo un valor total de \$ 349 millones para un cumplimiento del 80,22% frente a la meta total del año. Se evidencia una disminución del 62% de los ingresos privados frente al año 2019.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020

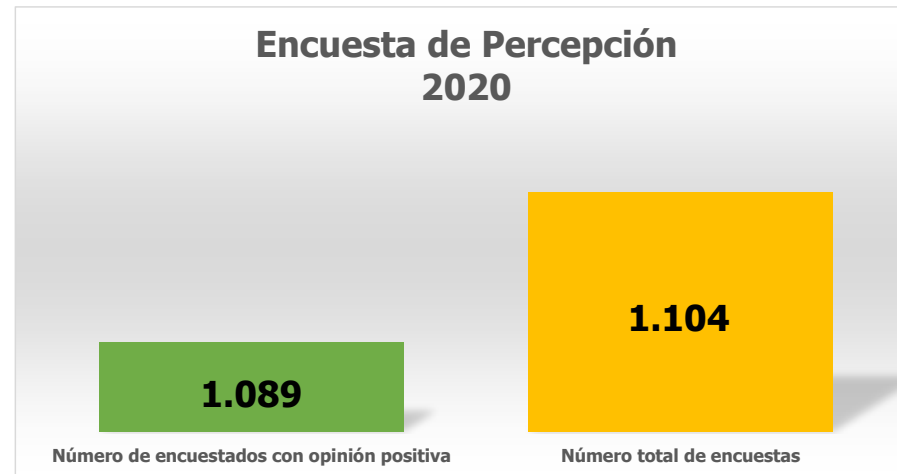


OBJETO INDICADOR:

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

VALOR ACUMULADO

98,64%



Vigencia 2020	
Número de encuestados con opinión positiva	1.089
Número total de encuestas	1.104
Resultado Indicador	98,64%

Vigencia 2019	
Número de encuestados con opinión positiva Año anterior	1.013

Variable 1: Número de encuestados con opinión positiva
 Variable 2: Número total de encuestas
 Dato 1: Número de encuestados con opinión positiva Año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 se realizaron 1.104 encuestas de los servicios de Registros Públicos, de las cuales 1.089 respuestas manifiestan opinión positiva por parte de nuestros usuarios, para el año 2019 se realizaron 1.075 encuestas, de las cuales 1.013 respuestas manifestaron opinión positiva, se evidencia un aumento del 8% de las respuestas positivas frente al año 2019, por lo tanto tenemos una percepción positiva del 98,64%

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



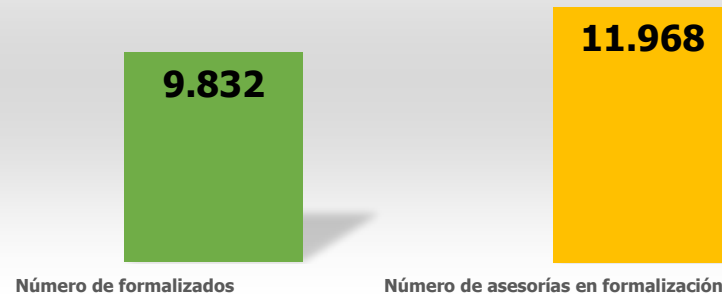
OBJETO INDICADOR:

ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

VALOR ACUMULADO

82,15%

Asesorías para la formalización 2020



Vigencia 2020	
Número de formalizados	9.832
Número de asesorías en formalización	11.968
Resultado Indicador	82,15%

Vigencia 2019	
Número de formalizados año anterior	11.079

Variable 1: Número de formalizados
 Variable 2: Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina (5.286 / 6.682) = 11.968
 Dato 1: Número de formalizados año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 se realizaron 9.832 formalizados y 11.968 asesorías en formalización, para un cumplimiento del 82,15% en asesorías para la formalización, se evidencia una disminución del 11,26% en matriculas frente al año 2019. Se visitaron 5.286 comerciantes no formales y se realizaron 6.682 asesorías para formalización en oficina para un total de 11.968.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

VALOR ACUMULADO

27%

Virtualización de los Registros 2020

42.799

Número de registros por medio virtual

161.476

Número total de registros

Prestaciones de Servicios Virtuales

Servicio	Total	Virtual	Participación
Certificados	60.821	21.740	36%
Matriculas	9.783	2486	25%
Renovaciones	39.429	7166	18%
Otros	935	550	59%
Proponentes	50.508	10.857	21%
Total	161.476	42.799	27%

Vigencia 2020

Número de registros por medio virtual	42.799
Número total de registros	161.476
Resultado Indicador	27%

Vigencia 2019

Número de Registros virtuales año anterior	8.998
--	-------

Variable 1: Número de registros virtuales
Variable 2: Número de registros totales
Dato 1: Número de Registros virtuales año anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 se realizaron 42.799 registros virtuales, frente a 161.476 del total de registros realizados, es decir, que tenemos una virtualización de los registros del 27%, en el año 2020 se realizaron 42.799 registros virtuales, se evidencia un aumento del 376% frente al año 2019 en este servicio. En el año 2020 se realizaron 161.476 registros, mientras en el año 2019 se realizaron 150.179, presentando un aumento del 7,5%.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



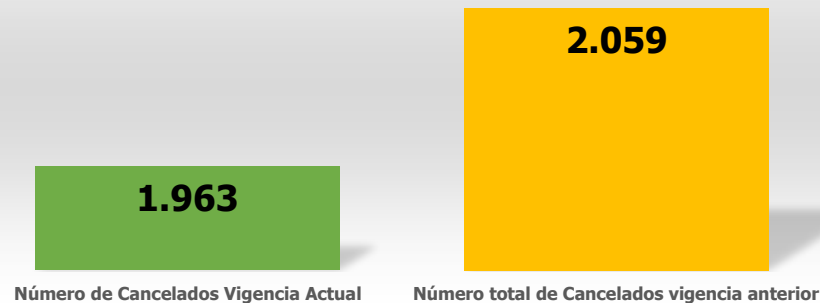
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS

VALOR ACUMULADO

95,34%

Comparativo Matriculas Canceladas 2019 vs 2020



Vigencia 2020	
Número de Cancelados Vigencia Actual	1.963
Resultado Indicador	95,34%

Vigencia 2019	
Número total de Cancelados vigencia anterior	2.059

Variable 1: Número de matrículas canceladas en el periodo actual (Personas Naturales y Jurídicas)
 Variable 2: Número de matrículas canceladas en el periodo anterior (Personas Naturales y Jurídicas)
 No se incluyen las matrículas canceladas por depuración.

ANÁLISIS

El 95,34% de cancelaciones hacen referencia que para el año 2020 se realizaron 1.963 cancelaciones y para el año 2019 se realizaron 2.059 cancelaciones de Personas Naturales y Jurídicas, se evidencia una disminución del 5% frente al año 2019.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



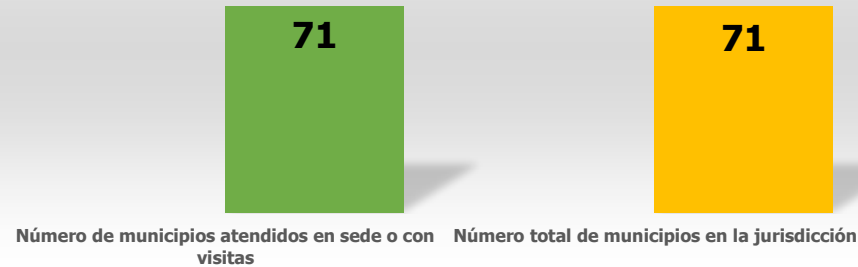
OBJETO INDICADOR:

COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

VALOR ACUMULADO

100%

Cobertura del servicio de registro en la jurisdicción 2020



Vigencia 2020

Número de municipios atendidos en sede o con visitas	71
Número total de municipios en la jurisdicción	71
Resultado Indicador	100%

Variable 1: Número de municipios atendidos en sede o con visitas

Variable 2: Número total de municipios que comprenden la jurisdicción

ANÁLISIS

La Cámara de Comercio de Tunja tiene una cobertura de atención en sedes, en los siguientes municipios: Tunja sede norte y centro, Garagoa, San Luis de Gaceno, Guateque, Ramiriquí, Miraflores, Moniquirá, Santana, Chiquinquirá, Muzo, Otanche, Villa de Leyva y Samacá, sin embargo, tiene una cobertura con visitas en la totalidad de los 71 municipios, es decir, del 100% que comprenden la jurisdicción, por medio de programas como la Cámara Móvil, visitas personalizadas para adelantar el proceso de renovación del registro mercantil, censo empresarial y jornadas de sensibilización para la formalización empresarial.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



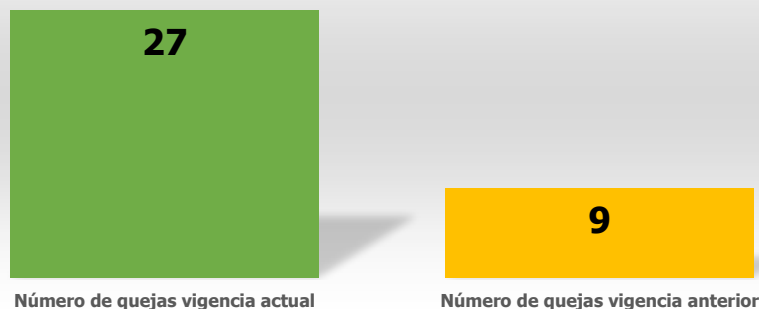
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO QUEJAS

VALOR ACUMULADO

33%

Comparativo Quejas 2019 vs 2020



Vigencia 2020	
Número de quejas vigencia actual	27
Resultado Indicador	33%

Vigencia 2019	
Número de quejas vigencia anterior	9

Variable 1: Número de quejas en el periodo actual
Variable 2: Número de quejas en el periodo anterior

ANÁLISIS

Se observa que el número de quejas aumentó de 9 en el año 2019 a 27 en el año 2020, es decir, en un 200%, se presentaron quejas con relación a atención al usuario, costos de los procesos del Registro Mercantil, asesoría, inconvenientes para realizar trámites de manera virtual y tiempos de espera para asesoría, sin embargo, la Secretaria General realizó capacitaciones de servicio al cliente y reinducción de todos los procesos mercantiles a la planta de personal de esa dependencia.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO RECLAMOS

VALOR ACUMULADO

25%



Vigencia 2020	
Número de reclamos vigencia actual	8
Resultado Indicador	25%

Vigencia 2019	
Número de reclamos vigencia anterior	2

Variable 1: Número de reclamos en el periodo actual
Variable 2: Número de reclamos en el periodo anterior

ANÁLISIS

Se observa que el número de reclamos aumentó de 2 en el año 2019 a 8 en el año 2020, es decir, en un 300%, se presentaron reclamos con relación a inconvenientes con el manejo de las plataformas virtuales, demora en trámites y atención al público e inconformidad por publicidad en redes sociales sobre creación de páginas web, desde la Coordinación de Gestión Humana se realizan capacitaciones a los funcionarios en servicio al cliente y desde la Secretaria General se refuerzan los conocimientos acerca de todos los procesos mercantiles a la planta de personal de esa dependencia.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

VALOR ACUMULADO

100%

Tiempo de respuesta peticiones 2020



Vigencia 2020	
Número de Peticiones respondidas en tiempo	1.669
Número total de peticiones recibidas	1.669
Resultado Indicador	100%

Vigencia 2019	
Número de peticiones vigencia anterior	1.313

Variable 1: Número de peticiones respondidas dentro del término
Variable 2: Número de peticiones recibidas

ANÁLISIS

Para el año 2020 se recibieron 1.669 peticiones, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro de los tiempos establecidos o que la norma disponga, evidenciando un cumplimiento en el tiempo de respuesta del 100%, se evidencia un aumento en el número de peticiones recibidas del 27% frente al año 2019.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

VALOR ACUMULADO

113,22%

Comparativo cumplimiento capacitaciones gratuitas 2019 vs 2020



Vigencia 2020	
Número de capacitaciones gratuitas realizadas	197
Número de capacitaciones programadas	174
Resultado Indicador	113,22%

Vigencia 2019	
Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	205

Variable 1: Número de capacitaciones gratuitas realizadas
 Variable 2: Número de capacitaciones programadas
 Dato 1: Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 se realizaron 197 capacitaciones gratuitas de las 174 programadas, para un cumplimiento del programa de capacitaciones gratuitas del 113,22%, se evidencia una disminución del número de capacitaciones realizadas en el 2020 frente al año 2019 del 4%.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



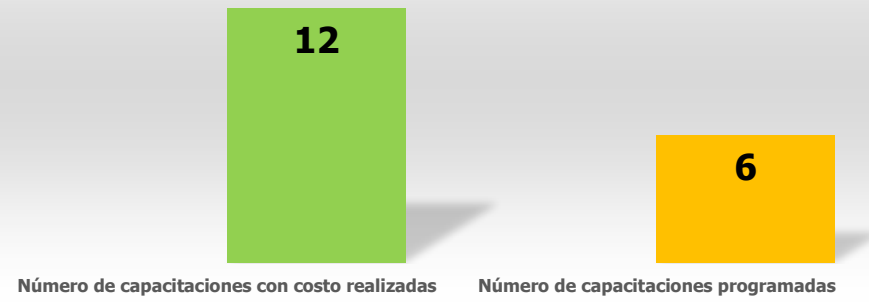
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

VALOR ACUMULADO

200%

Comparativo cumplimiento capacitaciones con costo 2019 vs 2020



Vigencia 2020	
Número de capacitaciones con costo realizadas	12
Número de capacitaciones programadas	6
Resultado Indicador	200%

Vigencia 2019	
Número de capacitaciones con costo realizadas periodo anterior	11

Variable 1: Número de capacitaciones con costo realizadas
 Variable 2: Número de capacitaciones programadas
 Dato 1: Número de capacitaciones con costo realizadas periodo anterior

ANÁLISIS

Para el año 2020 se realizaron 12 capacitaciones con costo de las 6 programadas, para un cumplimiento del programa de capacitaciones con costo del 200%, se evidencia un aumento del número de capacitaciones realizadas en el 2020 frente al año 2019 del 9%.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO

VALOR ACUMULADO

350%

Comparativo cumplimiento actividades emprendimiento



Vigencia 2020	
Número de asesorías realizadas a emprendedores	70
Número de asesorías programadas a emprendedores	20
Resultado Indicador	350%

Variable 1: Número de asesorías a emprendedores realizadas
 Variable 2: Número de asesorías a emprendedores programadas

ANÁLISIS

Para el año 2019 se realizaron 70 asesorías a emprendedores de las 20 programadas, para un cumplimiento del 350%, de las cuales 40 fueron asesorías del programa de emprendimiento y 30 del programa CRECE.

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020



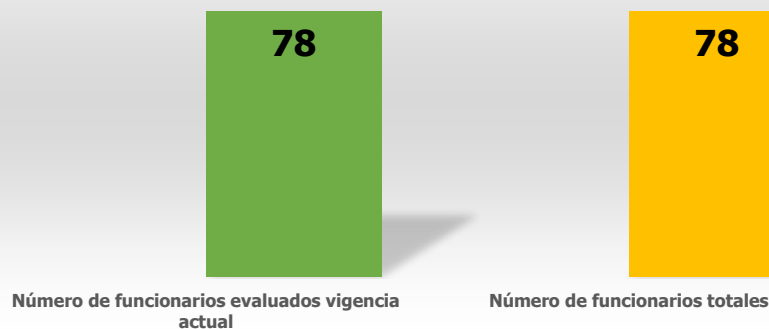
OBJETO INDICADOR:

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

VALOR ACUMULADO

100%

Evaluación de Desempeño Talento Humano



Criterios de Evaluación		
Datos	Total	Participación
Número de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	32	41%
Número de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	46	59%
Número de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	0	0%
Total	78	100%

Vigencia 2020	
Número de funcionarios evaluados vigencia actual	78
Número de funcionarios totales	78
Resultado Indicador	100%

Variable 1: Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual
Variable 2: Número de funcionarios totales

ANÁLISIS

Para el año 2020 contamos con 78 funcionarios de planta, realizando evaluación a 78 de ellos, para un cumplimiento del 100%, como resultado de estas evaluaciones evidenciamos que el 41% han sido calificados como destacados, el 59% como satisfactorio y ningún funcionario ha sido calificado como no satisfactorio, lo que demuestra el buen desempeño de nuestra planta de personal.