



**JUNTOS**  
*construimos tu futuro*

## CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

### INFORME DE GESTIÓN INDICADORES VIGENCIA 2022



## INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022



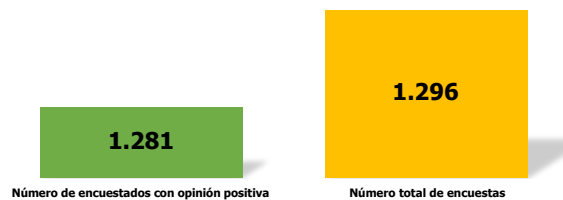
**OBJETO INDICADOR:**

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO**

**VALOR ACUMULADO**

**98,84%**

### Encuesta de percepción 2022



Vigencia 2022	
Número de encuestados con opinión positiva	1.281
Número total de encuestas	1.296
Resultado Indicador	<b>98,84%</b>

Vigencia 2021	
Número de encuestados con opinión positiva año anterior	1.634

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 2022 se realizaron 1.296 encuestas de los servicios de Registros Públicos, de las cuales 1.281 respuestas manifiestan opinión positiva por parte de nuestros usuarios, para el año 2021 se realizaron 1.104 encuestas, de las cuales 1.634 respuestas manifiestaron opinión positiva, se evidencia un aumento del 1% de las respuestas positivas frente al año 2022 en relación al resultado porcentual de satisfacción del cliente, por lo tanto tenemos una percepción positiva del 98,84%, es importante aclarar que la percepción se le aplica a renovados y matriculados en cada cuatrimestre con un margen de error del 5% y un margen de confianza del 95%.

### INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022



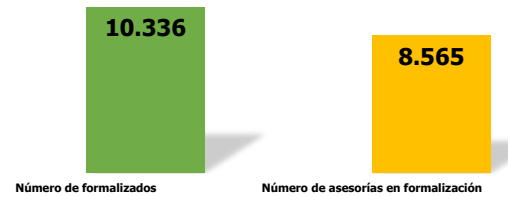
OBJETO INDICADOR:

ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

VALOR ACUMULADO

**120,68%**

#### Asesorías para la formalización 2022



Vigencia 2022	
Número de formalizados	10.336
Número de asesorías en formalización	8.565
Resultado Indicador	<b>120,68%</b>

Vigencia 2021	
Número de formalizados año anterior	10.321

Variable 1: Número de formalizados  
 Variable 2: Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina (4.233 / 4.332) = 8.565  
 Dato 1: Número de formalizados año anterior

**ANÁLISIS**

Para el año 2022 se realizaron 10.336 formalizaciones y 8.565 asesorías en formalización, para un cumplimiento del 120,68% en asesorías para la formalización, se evidencia un aumento del 5% en matrículas frente al año 2020. Se visitaron 4.233 comerciantes no matriculados y se realizaron 4.332 asesorías para formalización en oficina para un total de 8.565 sensibilizaciones en formalización.

## INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022



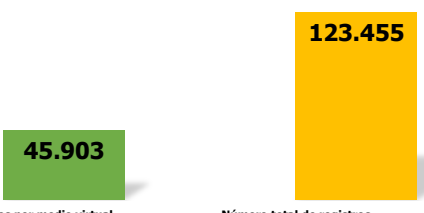
OBJETO INDICADOR:

VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

VALOR ACUMULADO

**37,18%**

### Virtualización de los registros 2022



Prestaciones de Servicios Virtuales			
Servicio	Total	Virtual	Participación
Certificados	71.098	21.884	31%
Actos de registro	12.200	1.603	13%
Matriculas	6.030	525	9%
Renovaciones	26.703	18340	69%
Otros	6.422	2762	43%
Proponentes	1.002	789	79%
<b>Total</b>	<b>123.455</b>	<b>45.903</b>	<b>37,18%</b>

Vigencia 2022	
Número de registros por medio virtual	45.903
Número total de registros	123.455
Resultado Indicador	37,18%

Vigencia 2021	
Número de registros virtuales año anterior	31.159

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

**ANÁLISIS**

Para el año 2022 se realizaron 45.903 registros virtuales, frente a 123.455 del total de registros realizados, es decir, que tenemos una virtualización de los registros del 37,18%, en el año 2021 se realizaron 31.159 registros virtuales, se evidencia un aumento del 32,12% frente al año 2021 en este servicio. En el año 2022 se realizaron 123.455 registros, mientras en el año 2021 se realizaron 112.311, presentando un aumento del 9,92%. De acuerdo a la encuesta de percepción de los Registros Públicos del 2022, en la pregunta No. 5, que indica ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No, ¿por qué?, durante el año se realizaron 1.296 encuestas a este proceso, de las cuales el 25,23% de los encuestados manifestaron haber utilizado los medios virtuales para renovar su matrícula mercantil, sin embargo, el 74,77% manifestó no haberlo realizado por las siguientes razones: el 86,26% prefiere hacer sus trámites de manera presencial, el 5,69% no utiliza los medios tecnológicos, el 3,63% desconoce realizar el trámite de manera virtual, el 1,42% prefiere realizar el trámite presencial, al ser un trámite de cancelación y/o matrícula, el 1,11% no les gusta realizar sus trámites de manera virtual, el 0,95% realiza su renovación por medio de la visita de los funcionarios, al 0,63% le realiza el trámite un tercero y por último el 0,32% siente desconfianza en el uso de medios virtuales. De igual manera la Cámara de Comercio de Tunja brinda instructivos y capacitaciones, con el fin de incentivar a los empresarios y comerciantes a utilizar los mecanismos virtuales, acción que se utiliza para generar confianza en la plataforma, así mismo, se cuenta con el Centro Virtual de Asesoría Empresarial, en el cual el empresario agenda una cita a través de la página web de la entidad y a través de videollamada, se realiza la asesoría y guía para los respectivos trámites.

### INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022



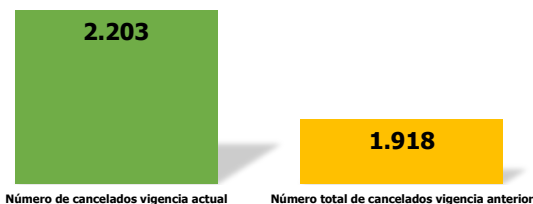
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS

VALOR ACUMULADO

**114,86%**

#### Comparativo matrículas canceladas 2022 vs 2021



Vigencia 2022	
Número de cancelados vigencia actual	2.203
Resultado indicador	<b>114,86%</b>

Vigencia 2021	
Número total de cancelados vigencia anterior	1.918

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 114,86% de cancelaciones hacen referencia que para el año 2022 se realizaron 2.203 cancelaciones y para el año 2021 se realizaron 1.918 cancelaciones de personas naturales y jurídicas, se evidencia una disminución del 14,86% frente al año 2021, sin embargo, estas cancelaciones están dadas por situaciones de liquidaciones, cambios de domicilio, muerte del comerciante, voluntaria, por venta del establecimiento y por otras razones no establecidas, de igual manera, dentro de esta información, no se vincularon las cancelaciones por depuración, sin embargo, la Cámara de Comercio de Tunja brinda jornada de renovación, campañas de sensibilización, Cámara Móvil, actividades que se hacen con el fin de evitar que los comerciantes cancelen sus registros.

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022**



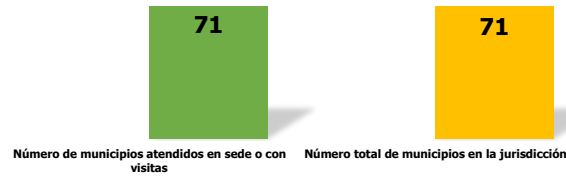
OBJETO INDICADOR:

COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

VALOR ACUMULADO

**100%**

**Cobertura del servicio de registro en la jurisdicción 2022**



Vigencia 2022	
Número de municipios atendidos en sede o con visitas	71
Número total de municipios en la jurisdicción	71
Resultado Indicador	<b>100%</b>

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, Otanché, 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 2022



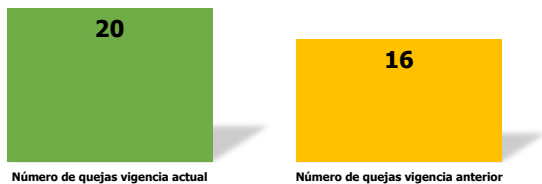
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO QUEJAS

VALOR ACUMULADO

**125%**

### Comparativo quejas 2022 vs 2021



Vigencia 2022	
Número de quejas vigencia actual	20
Resultado Indicador	<b>125%</b>

Vigencia 2021	
Número de quejas vigencia anterior	16

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 disminuyó de 16 en el año 2021 a 20 en el año 2022, es decir, en un 25%, se presentaron quejas con relación a atención al usuario, tiempos de espera para la atención, asesorías, RNT, prestación del servicio de misiones comerciales, temas de capacitaciones, sin embargo, la Secretaría General realizó capacitaciones de servicio al cliente y reinducción de todos los procesos mercantiles a la planta de personal de esa dependencia, así como también se brindó el acompañamiento por medio de Call center con el fin de minimizar desplazamientos y generar nuevas alternativas de comunicación y facilidad para la realización de trámites a los usuarios, de igual manera el Departamento de Servicios Empresariales brindó las capacitaciones solicitadas por los comerciantes, acciones que demuestran el mejoramiento del servicio, toda vez que en el año 2022 se recibieron 90 felicitaciones, por el servicio prestado por parte de los funcionarios de la entidad.

**INFORME DE GESTION VIGENCIA 2022**



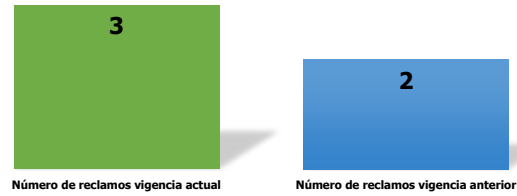
OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO RECLAMOS

VALOR ACUMULADO

**150%**

**Comparativo reclamos  
2022 vs 2021**



Vigencia 2022	
Número de reclamos vigencia actual	3
Resultado Indicador	<b>150%</b>

Vigencia 2021	
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 2021 a 3 en el año 2022, es decir, en un 50%, se presentaron reclamos con relación a la asesoría brindada y por no haberse efectuado una capacitación, desde la Secretaría General se refuerzan los conocimientos acerca de todos los procesos mercantiles a la planta de personal de esa dependencia, así mismo, el Departamento de Servicios Empresariales aclaró el motivo por el cual la capacitación no tuvo darse, ya que el reclamo correspondía al capacitador y no a los comerciantes, reclamos que no afectaron el producto no conforme de esos procesos.



### INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022



OBJETO INDICADOR:

TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

VALOR ACUMULADO

100%

#### Tiempo de respuesta peticiones 2022



Vigencia 2022	
Número de Peticiones respondidas en tiempo	2.045
Número total de peticiones recibidas	2.045
Resultado Indicador	100%

Vigencia 2021	
Número de peticiones vigencia anterior	2.026

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

ANÁLISIS

Para el año 2022 se recibieron 2.045 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 0,94% frente al año 2021.

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022**



OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

VALOR ACUMULADO

**146,81%**

**Comparativo cumplimiento capacitaciones gratuitas 2021 vs 2022**



Vigencia 2022	
Número de capacitaciones gratuitas realizadas	276
Número de capacitaciones programadas	188
Resultado Indicador	<b>146,81%</b>

Vigencia 2021	
Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	326

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 2022 se realizaron 276 capacitaciones gratuitas de las 188 programadas, para un cumplimiento del programa de capacitaciones gratuitas del 146,81%, se evidencia una disminución del número de capacitaciones realizadas en el 2022 frente al año 2021 del 15%.

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022**



OBJETO INDICADOR:

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

VALOR ACUMULADO

**127,78%**

**Comparativo cumplimiento capacitaciones con costo 2021 vs 2022**



Vigencia 2022	
Número de capacitaciones con costo realizadas	23
Número de capacitaciones programadas	18
Resultado Indicador	<b>127,78%</b>

Vigencia 2021	
Número de capacitaciones con costo realizadas periodo anterior	26

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 2022 se realizaron 23 capacitaciones con costo de las 18 programadas, para un cumplimiento del programa de capacitaciones con costo del 127,78%, se evidencia una disminución del número de capacitaciones realizadas en el 2022 frente al año 2021 del 13,04%.

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2022**



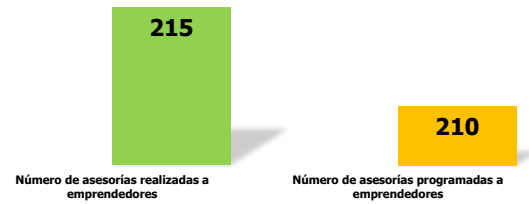
**OBJETO INDICADOR:**

**COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO**

**VALOR ACUMULADO**

**102,38%**

**Comparativo cumplimiento actividades emprendimiento**



Vigencia 2022	
Número de asesorías realizadas a emprendedores	215
Número de asesorías programadas a emprendedores	210
Resultado Indicador	<b>102,38%</b>

Vigencia 2021	
Número de asesorías realizadas a emprendedores periodo anterior	64

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

**ANÁLISIS**

Para el año 2022 se realizaron 215 asesorías a emprendedores de las 210 programadas, para un cumplimiento del 102,38%, las cuales fueron atendidas por el programa de emprendimiento CRECE, se evidencia un aumento del 236% en el número de asesorías del 2022 frente al 2021.

**INFORME DE GESTION VIGENCIA 2022**



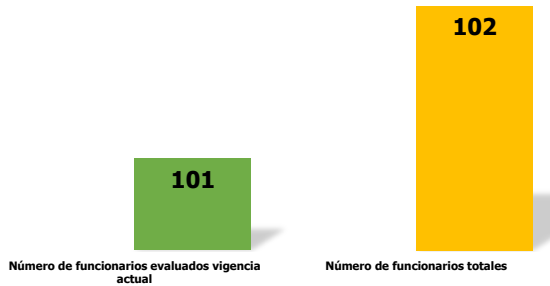
OBJETO INDICADOR:

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

VALOR ACUMULADO

**99,02%**

**Evaluación de desempeño del talento humano**



Datos	Criterios de Evaluación	
	Total	Participación
Número de funcionarios con evaluación <b>excedido</b>	51	50,50%
Número de funcionarios con evaluación <b>alcanzado</b>	50	49,50%
Número. de funcionarios con evaluación <b>parcialmente alcanzado</b>	0	0%
Número de funcionarios con evaluación <b>no alcanzado</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Vigencia 2022	
Número de funcionarios evaluados vigencia actual	101
Número de funcionarios totales	102
Resultado Indicador	<b>99,02%</b>

Variable 1: Número de funcionarios evaluados vigencia actual  
 Variable 2: Número de funcionarios totales  
 Dato 1: Número de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)  
 Dato 2: Número de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)  
 Dato 3: Número de funcionarios con evaluación (PARCIALMENTE ALCANZADO:)  
 Dato 4: Número de funcionarios con evaluación (NO ALCANZADO: No cumple con las expectativas)

**ANÁLISIS**

Para el año 2022 contamos con 102 funcionarios de planta, realizando evaluación a 101 de ellos, para un cumplimiento del 99,02%, como resultado de estas evaluaciones evidenciamos que el 50,50% han sido calificados como excedido, es decir, con altas expectativas en sus funciones, el 49,50% han sido calificados como alcanzado y ningún funcionario ha sido calificado como parcialmente alcanzado o no alcanzado, lo que demuestra el buen desempeño de nuestra planta de personal en el desarrollo de sus funciones.