

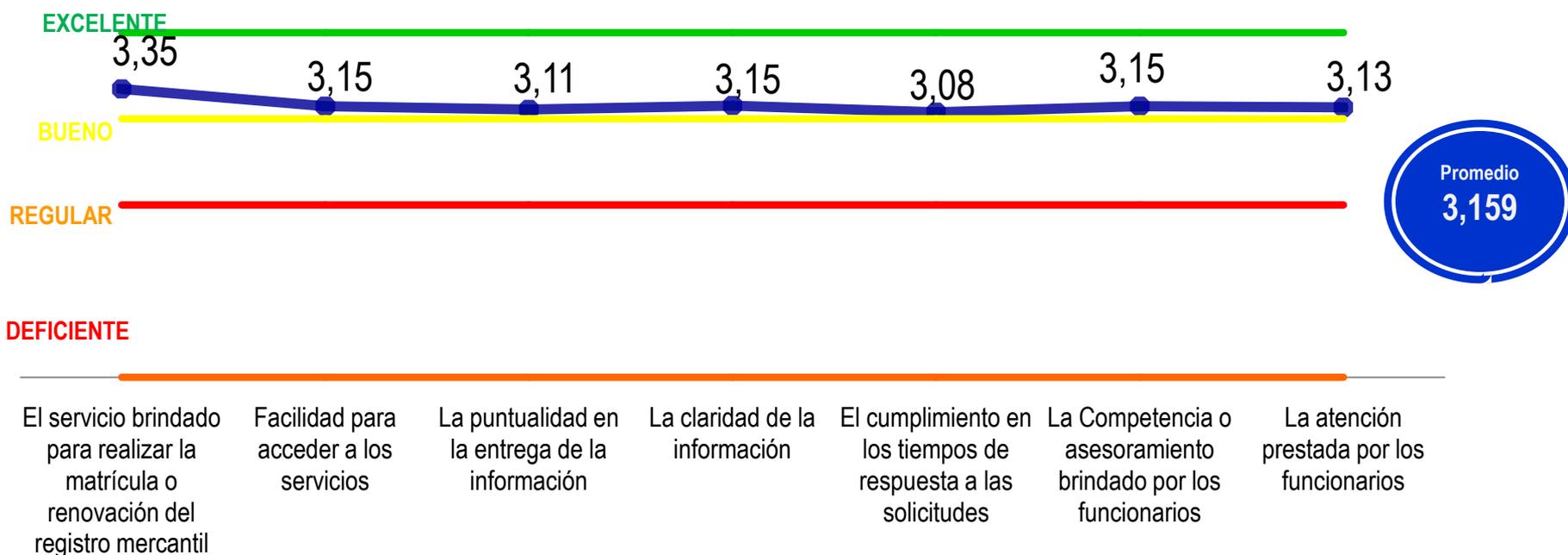
# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA PRINCIPAL TUNJA



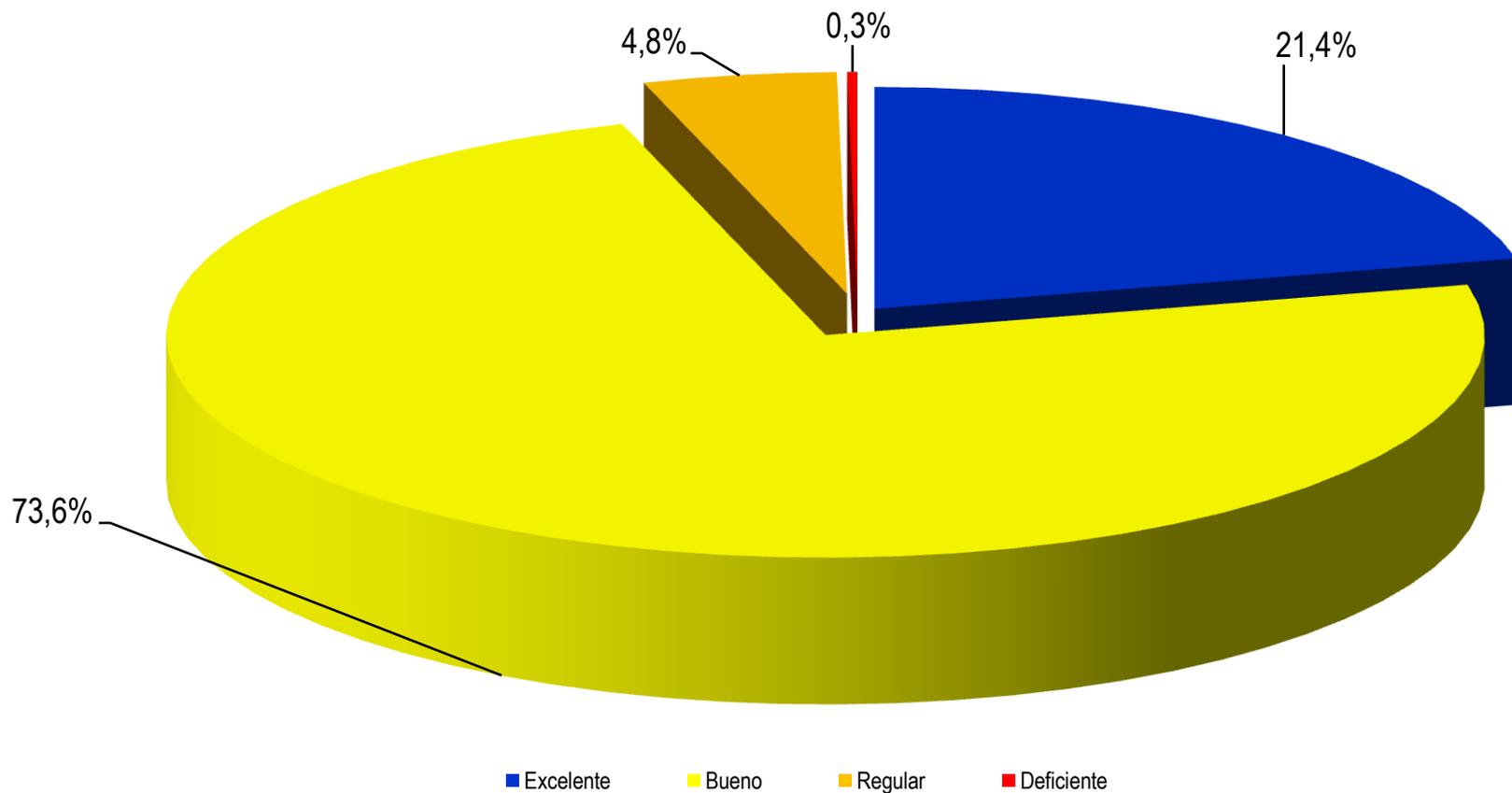
La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Tunja** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,159** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrícula y renovación 3,35 (Bueno) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,08 (Bueno). *Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72 a 3), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).*

## Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios de la Oficina de Tunja - I SEMESTRE 2016



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina Principal arrojaron que el 21,4 % evalúan los servicios como excelentes, 73.6% como bueno, el 4,8 % regular y el 0.3% deficiente.

**Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Oficina Tunja**



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

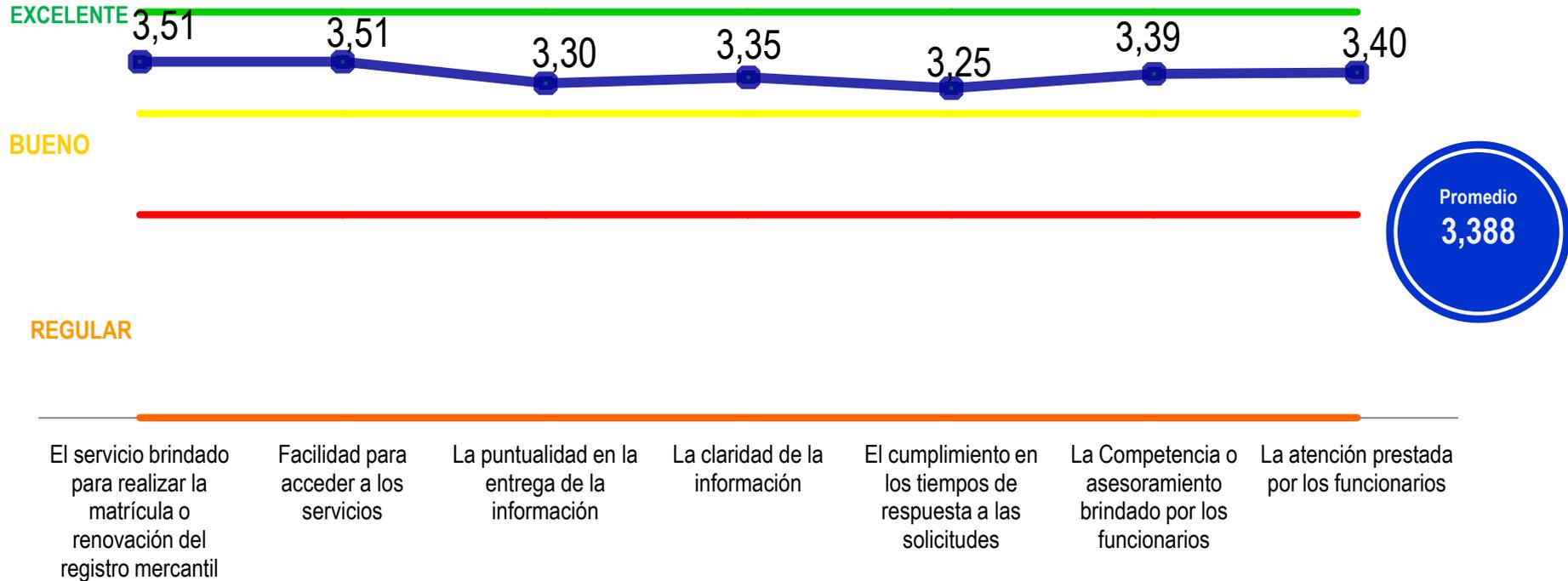
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA SECCIONAL CHIQUINQUIRA



La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Chiquinquirá** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,388** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrícula y renovación 3,51 (Bueno) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,25 (Bueno).

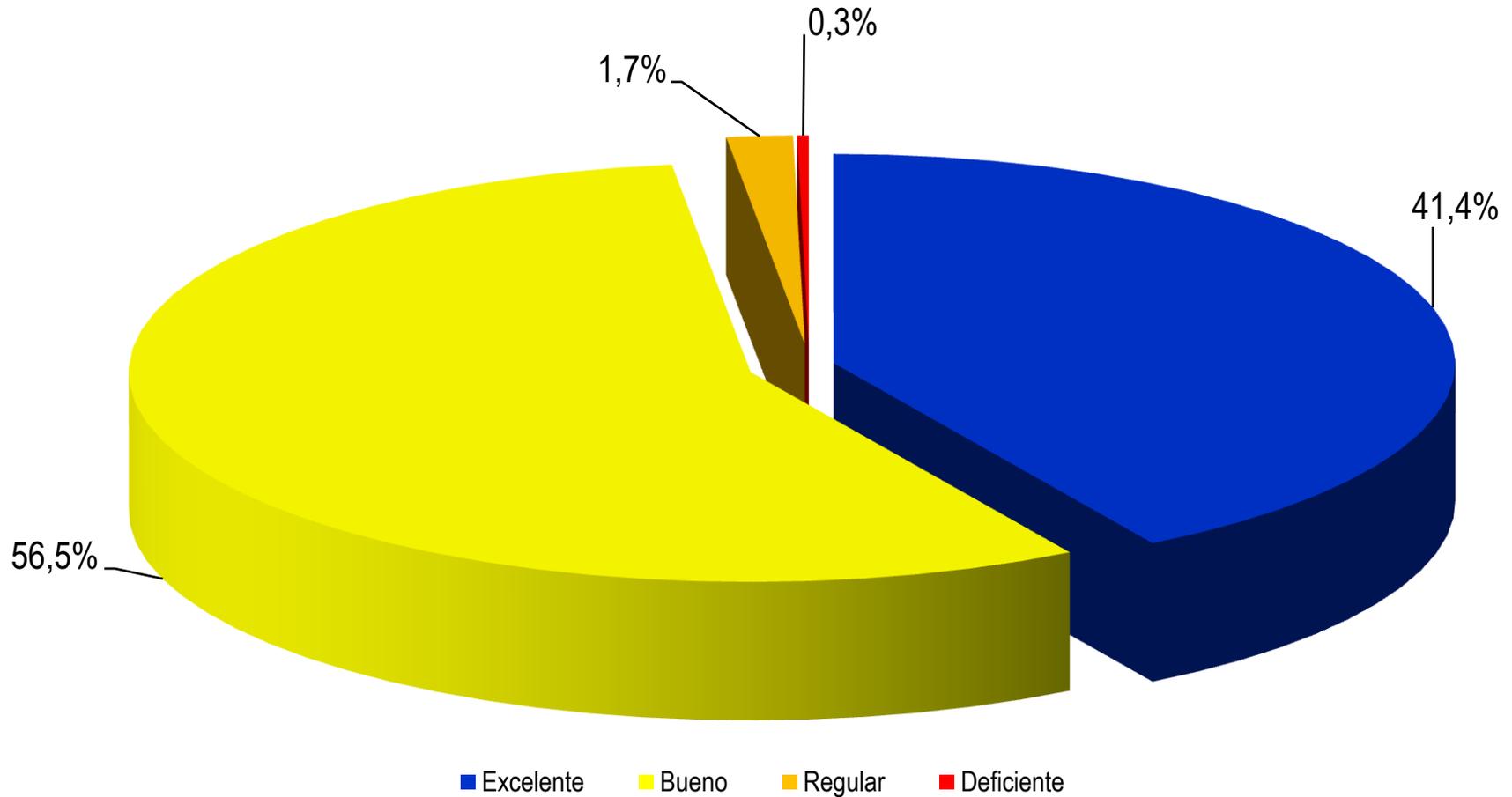
Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72 a 3), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).

**Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Chiquinquirá | SEMESTRE 2016**



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina seccional de Chiquinquirá arrojaron que el 41,4 % evalúan los servicios como excelentes, 56,5 % como bueno, el 1,7 % regular y el 0,3% deficiente.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Oficina Chiquinquirá



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

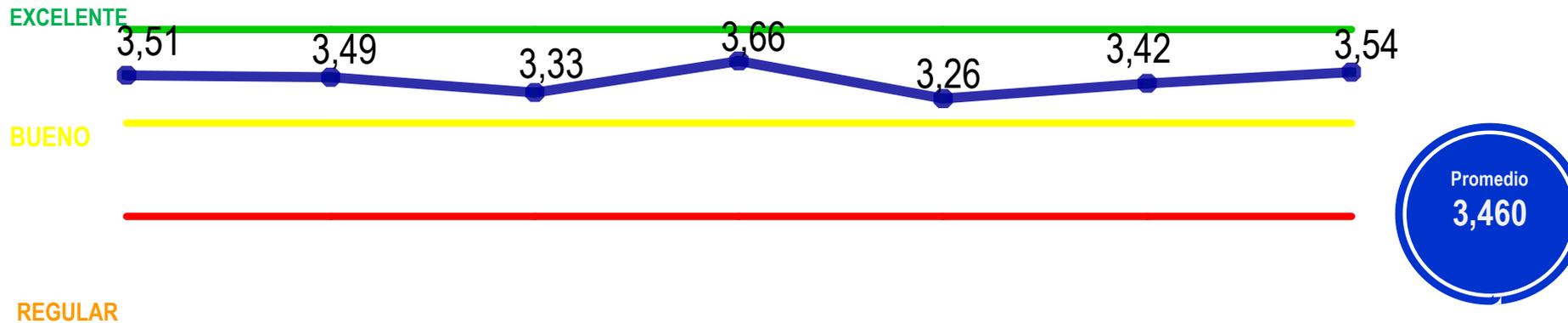
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE

LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA– OFICINA RECEPTORA GARAGOA



La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Garagoa** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,460** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue La claridad de la información 3,66 (Bueno) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,26 (Bueno).  
*Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72a 3,), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).*

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Garagoa - I SEMESTRE 2016



DEFICIENTE

El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil

Facilidad para acceder a los servicios

La puntualidad en la entrega de la información

La claridad de la información

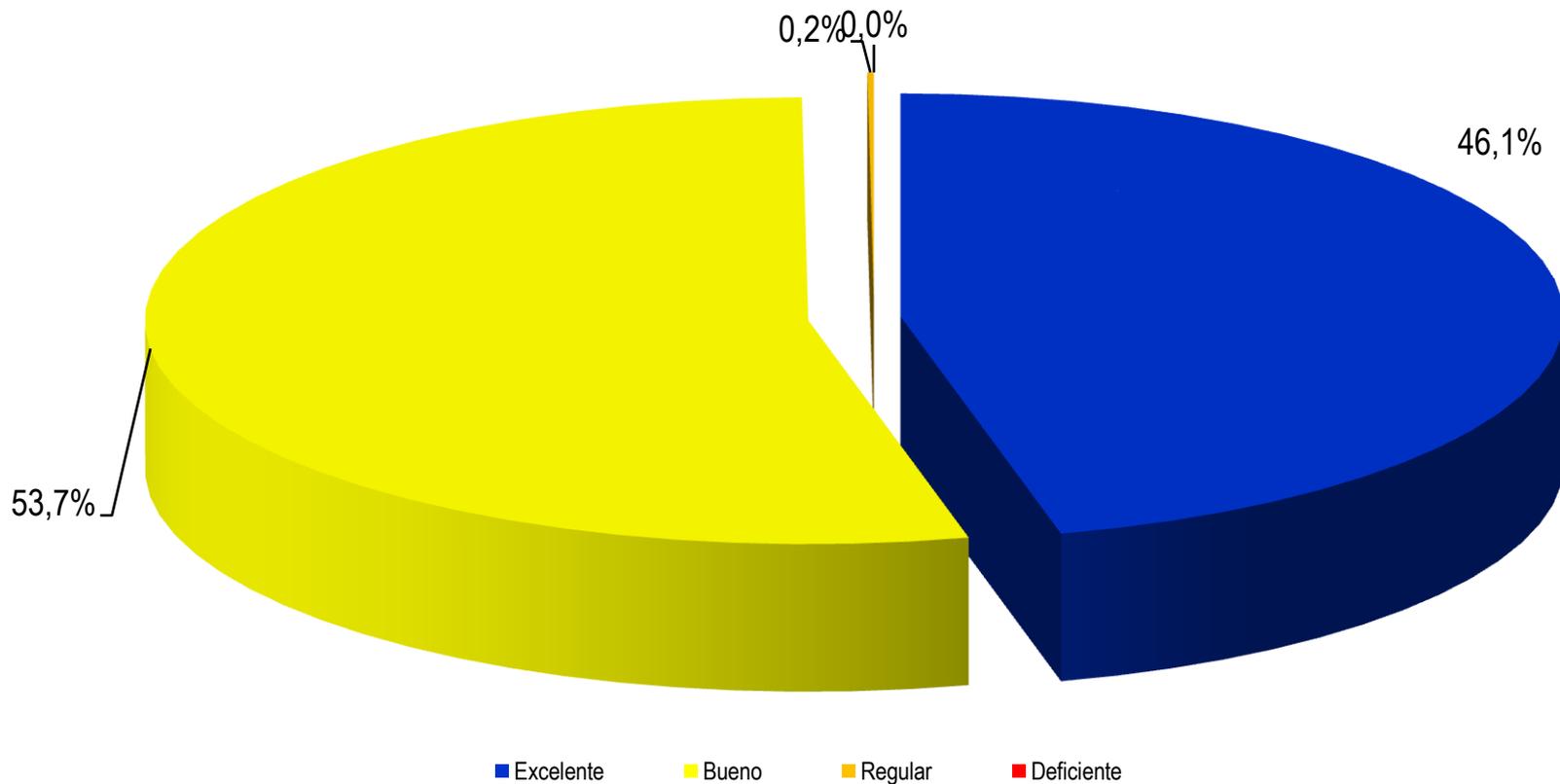
El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes

La Competencia o asesoramiento brindado por los funcionarios

La atención prestada por los funcionarios

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina receptora de Garagoa arrojaron que el 46,1 % evalúan los servicios como excelentes, 53,7 % como bueno, el 0,2 % regular.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Oficina Garagoa



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

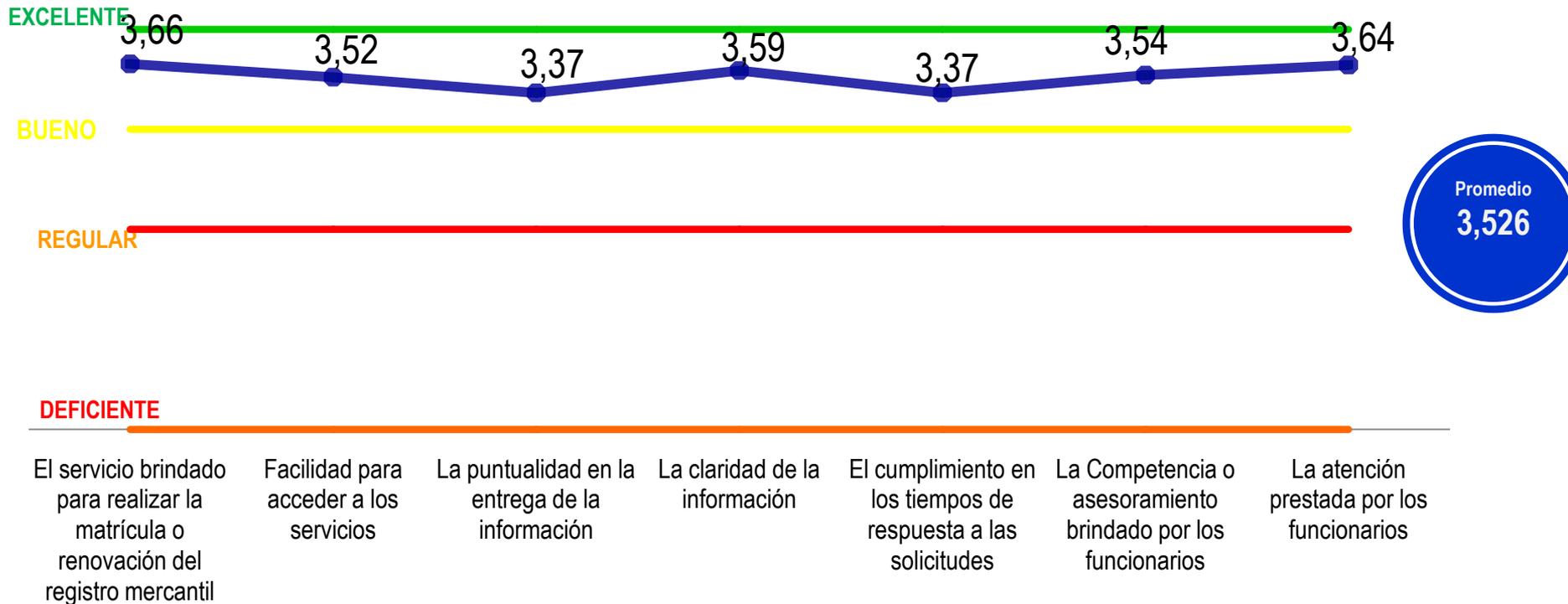
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA RECEPTORA GUATEQUE



La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Guateque** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,526** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrícula y renovación 3,66(Buena) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,37 (Buena).

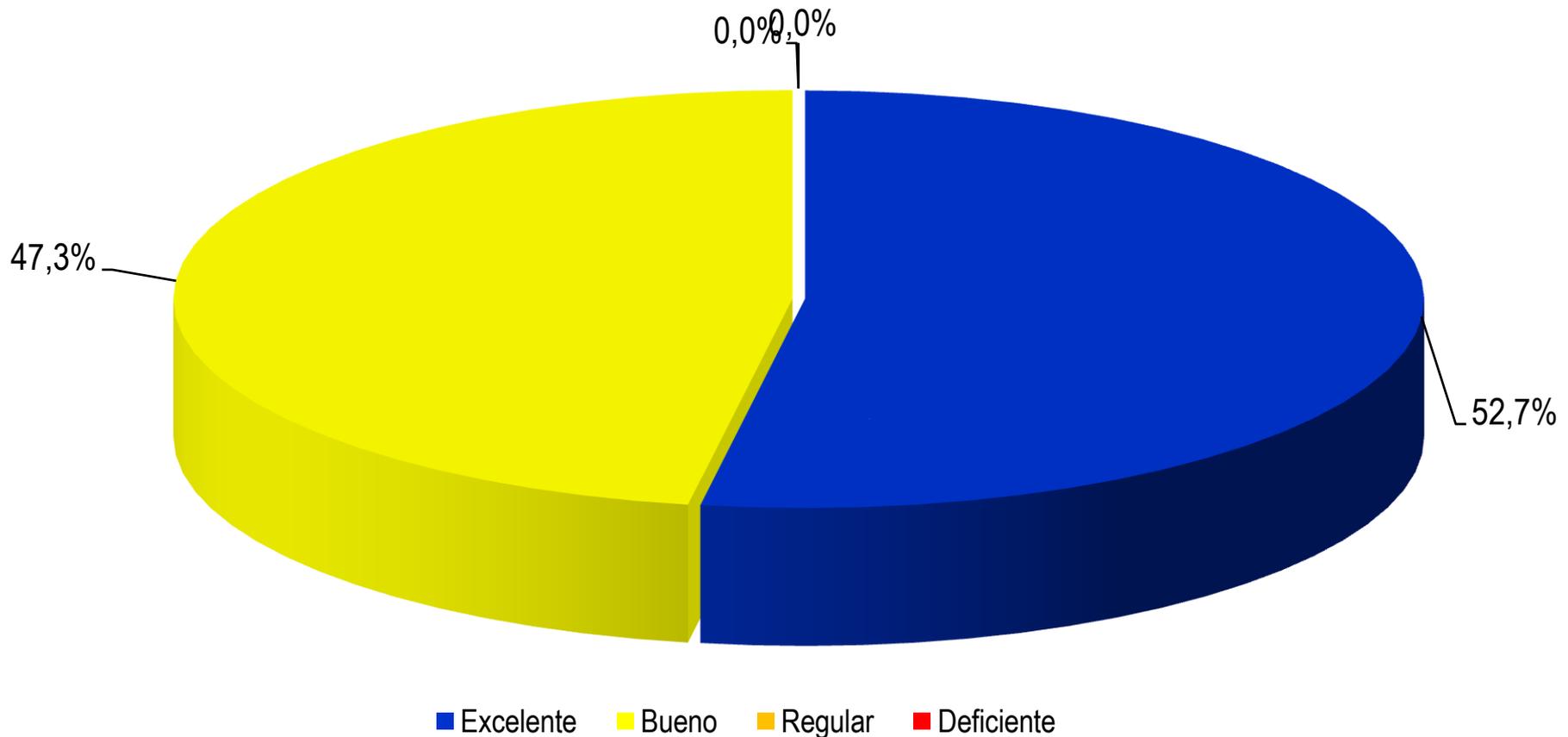
Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72a 3,), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Guateque - I SEMESTRE 2016



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina Receptora de Guateque arrojaron que el 52,7 % evalúan los servicios como excelentes, 47,3 % como bueno.

**Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Guateque**



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

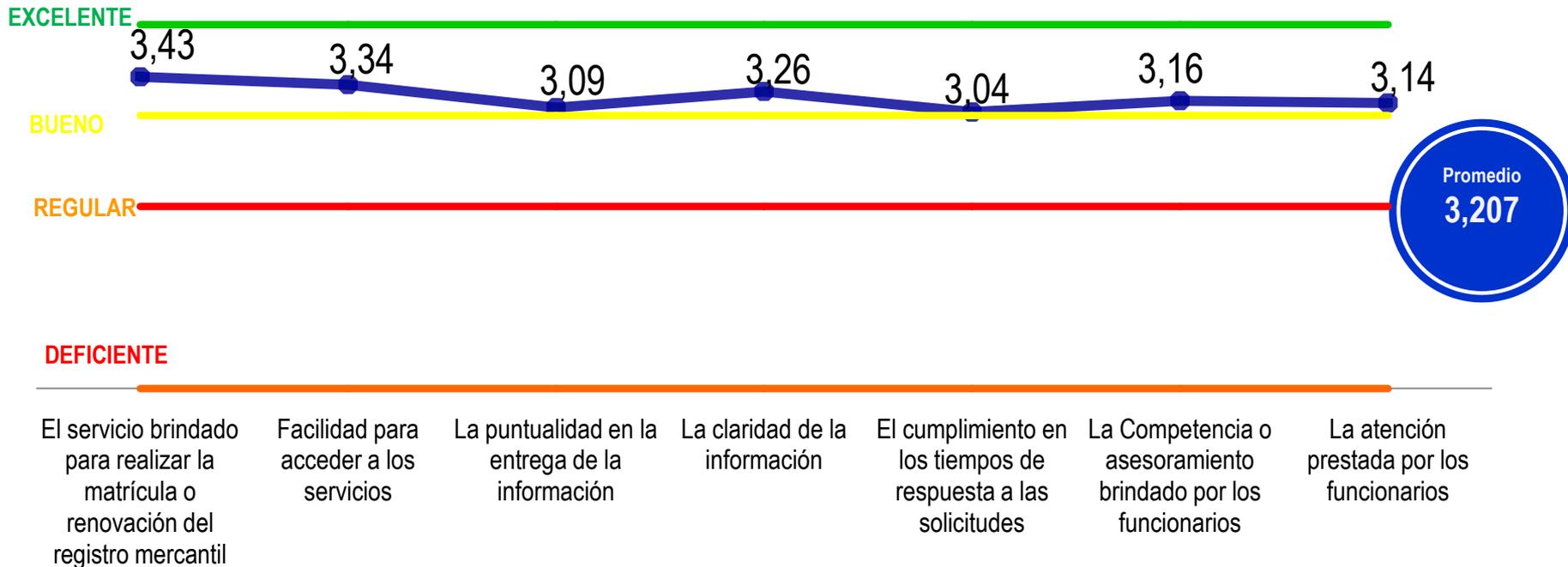
# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA RECEPTORA MIRAFLORES



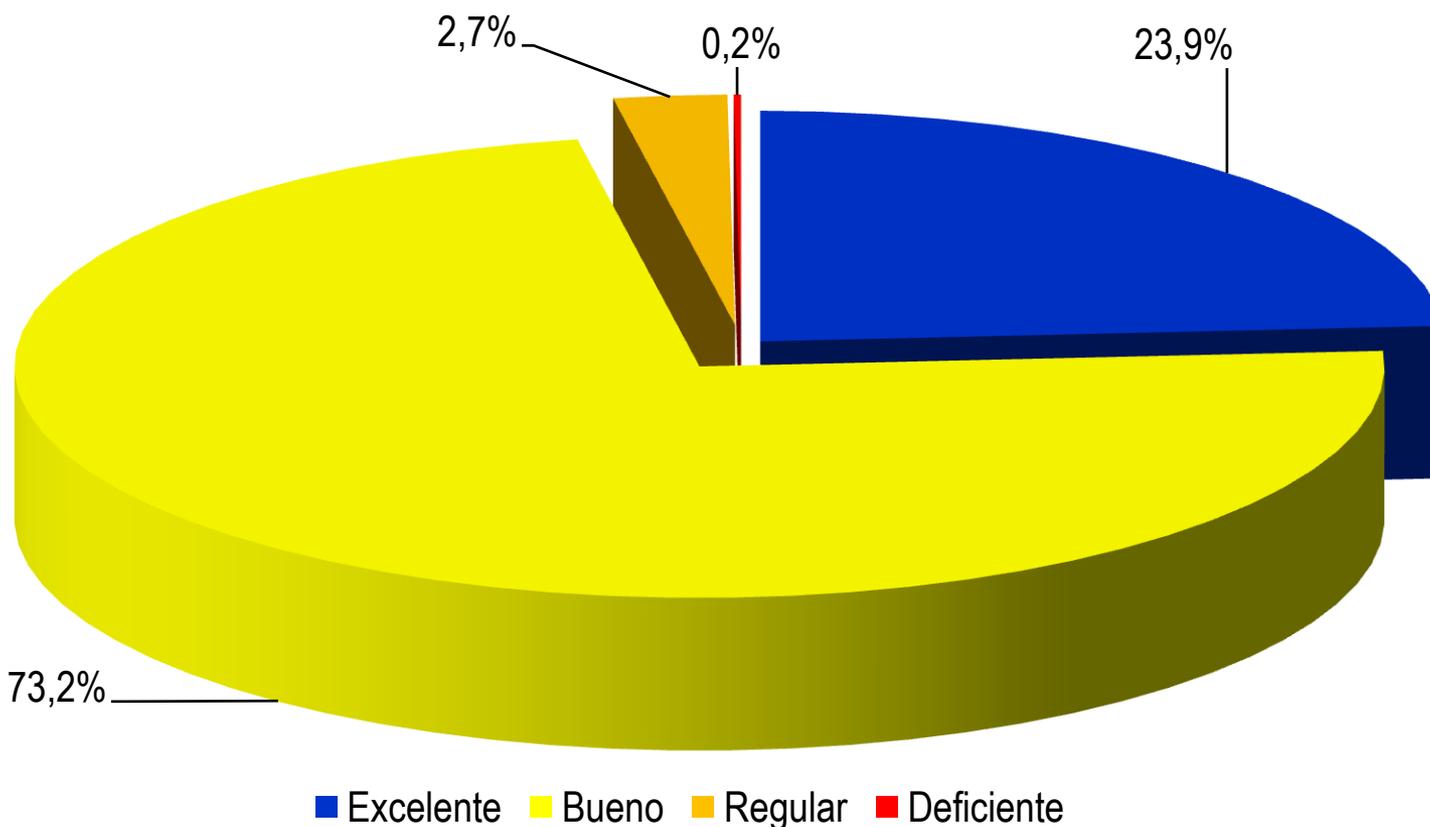
La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Miraflores** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,207** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrícula y renovación 3,43 (Bueno) y la calificación más baja fue, El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,04 (Bueno). *Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72a 3,), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).*

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Miraflores - I SEMESTRE 2016



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina Receptora de Miraflores arrojaron que el 23,9% evalúan los servicios como excelentes, 73,2% como bueno, el 2,7 % regular y el 0,2% deficiente.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Oficina Miraflores



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

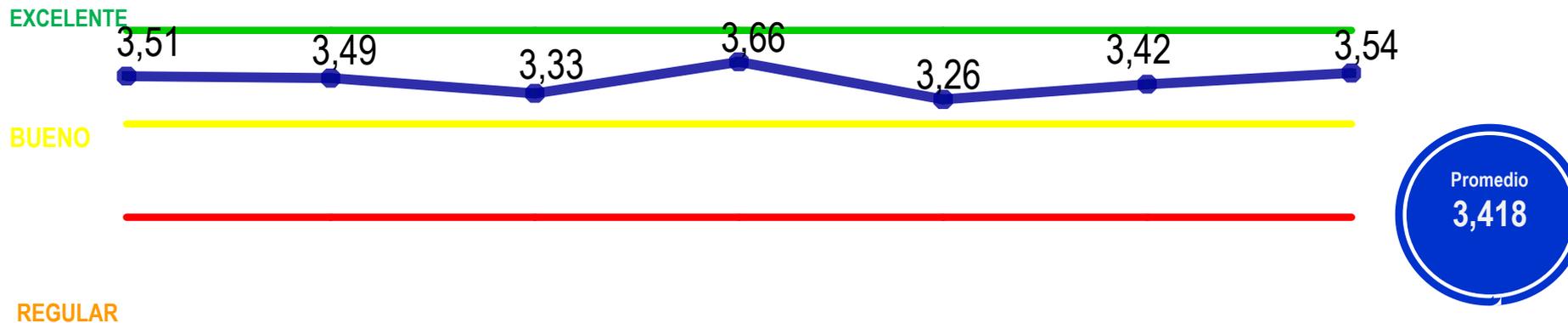
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA RECEPTORA RAMIRIQUI



La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Ramiriquí** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,418** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue La atención prestada por los funcionarios 3,54 (Bueno) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,26 (Bueno).

Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72 a 3), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Ramiriqui - I SEMESTRE 2016



DEFICIENTE

El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil

Facilidad para acceder a los servicios

La puntualidad en la entrega de la información

La claridad de la información

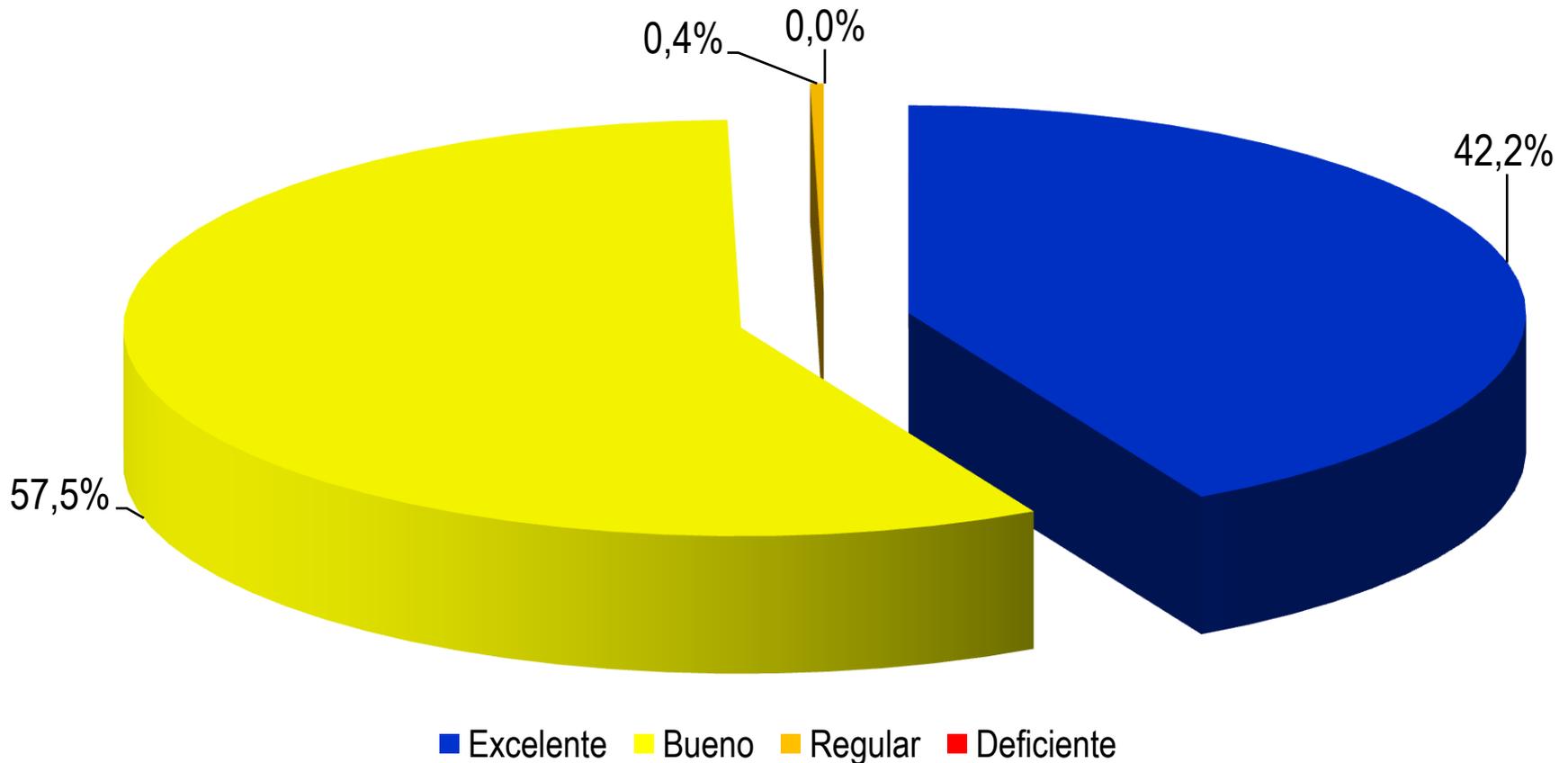
El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes

La Competencia o asesoramiento brindado por los funcionarios

La atención prestada por los funcionarios

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina receptora de Ramiriquí arrojaron que el 42,2 % evalúan los servicios como excelentes, 57,5 % como bueno, el 0,24% regular.

**Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic.Ramiriqui**



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

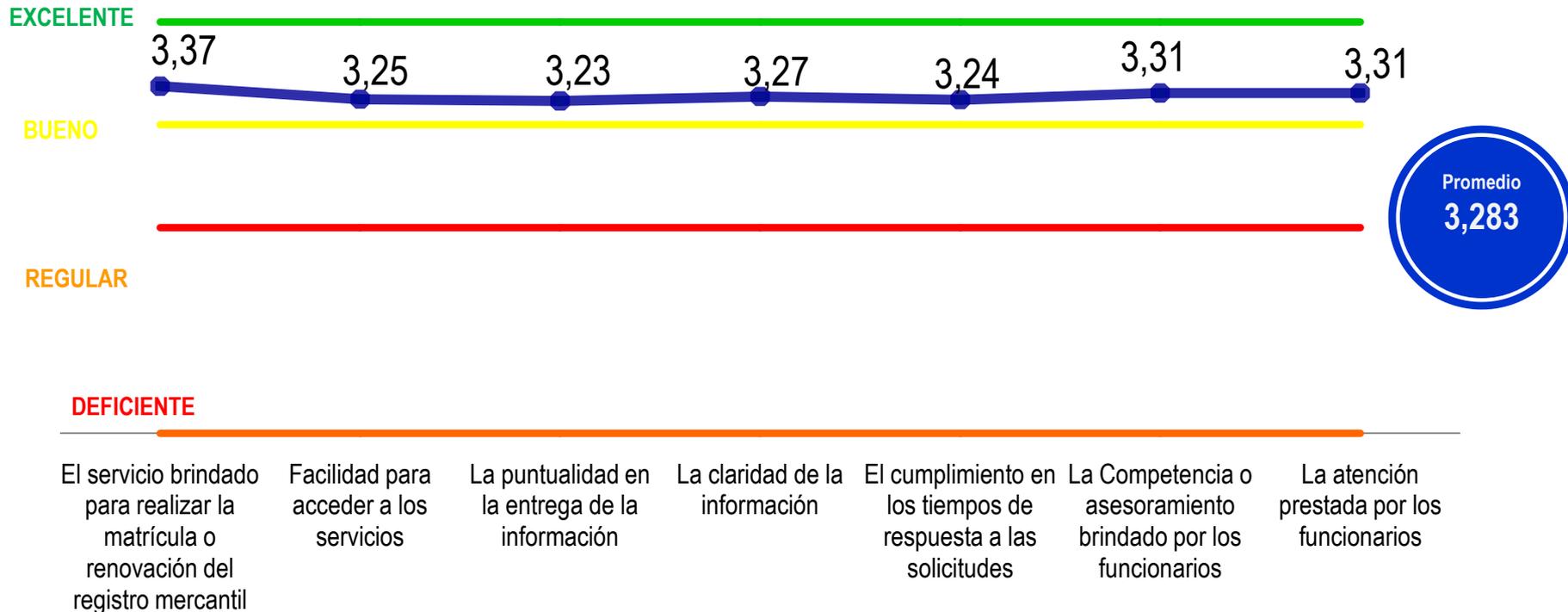
# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA SECCIONAL MONIQUIRA



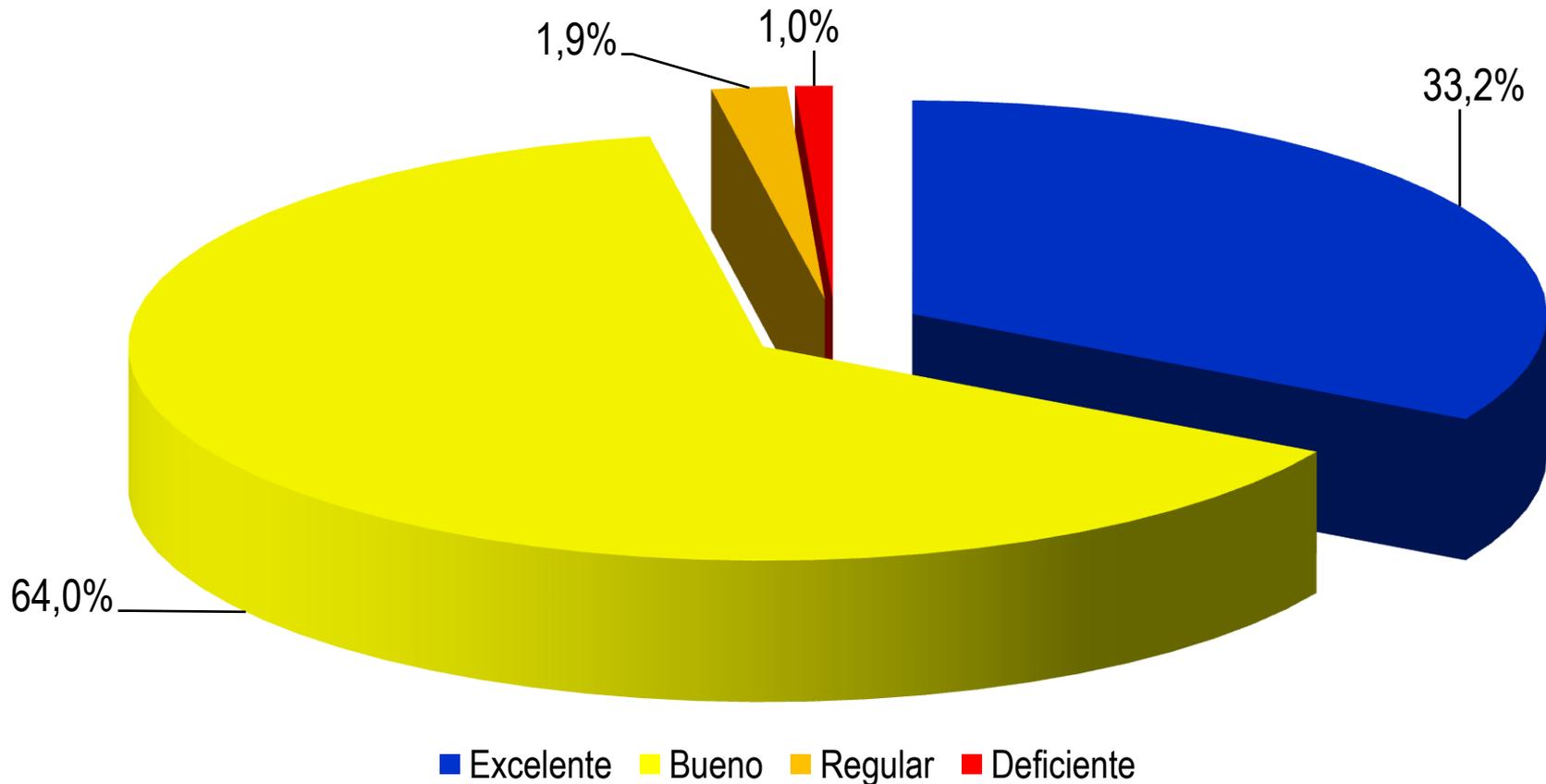
La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Moniquira** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,283** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrícula y renovación 3,37 (Bueno) y la calificación más baja fue, La puntualidad en la entrega de la información 3,23 (Bueno).  
*Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72a 3), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).*

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Moniquira - I SEMESTRE 2016



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina Receptora de Moniquira arrojaron que el 33,2% evalúan los servicios como excelentes, 64,0% como bueno, el 1,9 % regular y el 1,0% deficiente.

**Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Oficina Moniquirá**



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2016

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE OFRECE

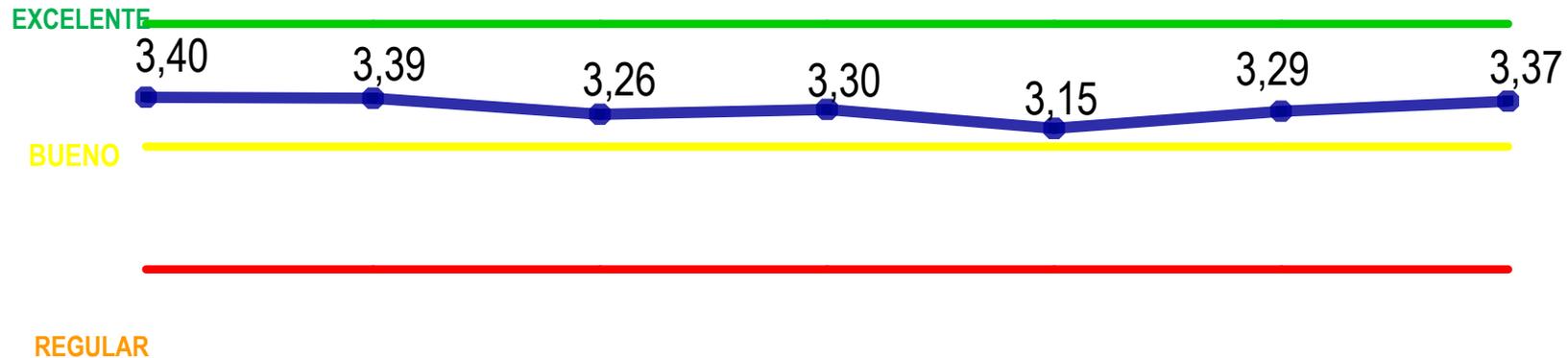
LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA – OFICINA RECEPTORA VILLA DE LEYVA



La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la **Oficina de Villa de Leyva** es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,309** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil 3,40 (Bueno) y la calificación más baja fue, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes 3,15 (Bueno).

*Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4 a 3,8), bueno (3,72a 3,), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).*

**Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios  
Oficina Villa de Leyva - I SEMESTRE 2016**



Promedio  
**3,309**

DEFICIENTE

El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil

Facilidad para acceder a los servicios

La puntualidad en la entrega de la información

La claridad de la información

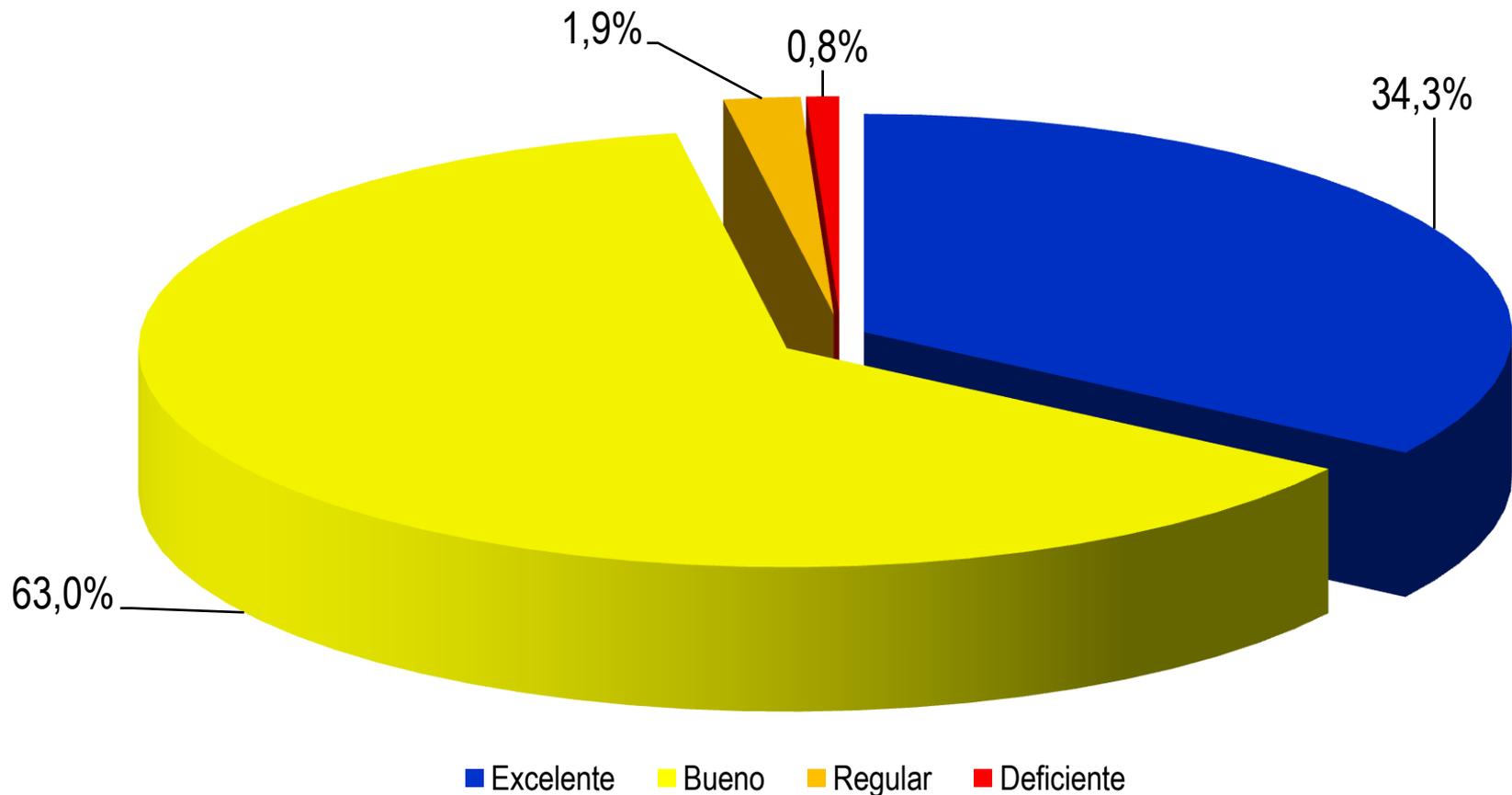
El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes

La Competencia o asesoramiento brindado por los funcionarios

La atención prestada por los funcionarios

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja oficina receptora de Villa de Leyva arrojaron que el 34,3 % evalúan los servicios como excelentes, 63,0 % como bueno, el 1,9 % regular y el 0,8% deficiente.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Villa de Leyva



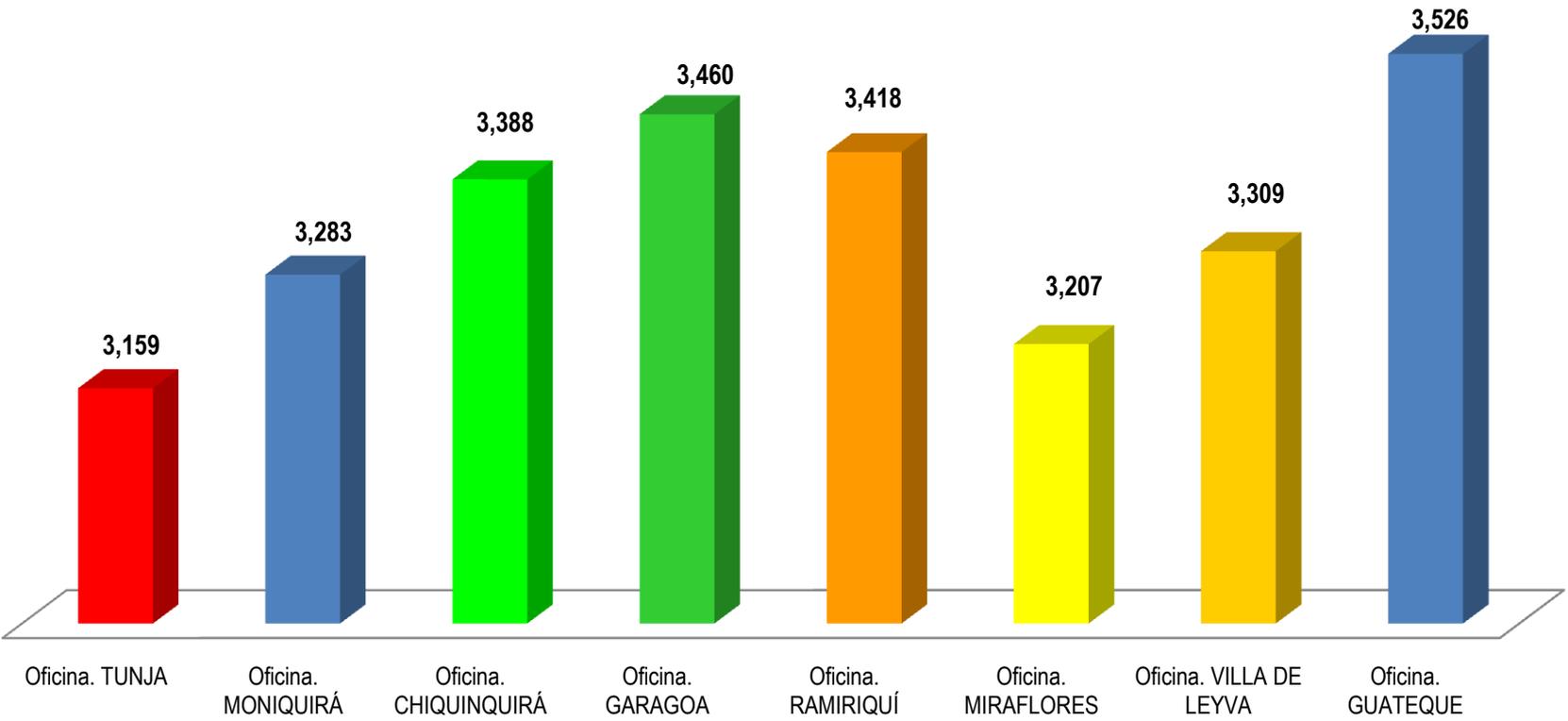
Fuente. Encuesta de percepción de usuarios.

# RESULTADOS POR OFICINA

En general, cada una de las oficinas receptoras lograron una calificación de bueno en los servicios prestados, logrando un promedio total del 3,38. Se evidencio que la evaluación más alta se presentó en la oficina Guateque con un 3,526 (Bueno), seguido de Garagoa 3,460 (Bueno), Ramiriquí 3,418 (Bueno), Chiquinquirá 3,388 (Bueno), Villa de Leyva 3,309 (Bueno), Moniquira 3,283 (Bueno), Miraflores 3,207 (Bueno) y la calificación más baja es **Tunja 3,159** (Bueno).

### Gráfico 3. Promedio índice de percepción de los servicios por oficina primer Semestre 2016

Promedio  
**3,385**



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de junio a agosto de 2016.



## RECOMENDACIONES:

A continuación se relacionan las recomendaciones o sugerencias de mejora para la Cámara de Comercio de Tunja manifestados por los usuarios:

- ❖ Mejorar los tiempos de atención por parte de los funcionarios.
- ❖ Incrementar y mejorar los servicios que se ofrecen a los empresarios de todos los sectores y municipios de la jurisdicción de la Cámara (Programas de formación y capacitación, ruedas de negocios, alianzas con otras entidades, entre otros).
- ❖ Mejorar y facilitar el acceso de los servicios que se ofrecen en línea.
- ❖ Informar los beneficios de estar inscrito en la cámara
- ❖ Mejorar la divulgación y comunicación de los servicios en línea disponibles para los empresarios.
- ❖ Mejorar la atención al cliente por parte de los funcionarios.
- ❖ Mejorar la información suministrada, que esta sea clara y precisa.
- ❖ Apoyo a los emprendedores de todos los sectores.
- ❖ Se realicen mas eventos comerciales en todas las oficinas de la Cámara de Comercio de Tunja, principal, seccionales y receptoras

# FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.

**Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Realizado por:                       | Departamento de Planeación y Estudios Económicos   |
| Objeto del Estudio:                  | Identificar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de la CCT.  |
| Fecha de realización de la encuesta: | Junio a Agosto 2016  |
| Número de preguntas:                 | Siete (8)  |
| Metodología aplicada:                | Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula y renovación en el período de Enero y Junio del 2016.   |
| Preguntas del Estudio:               | <ol style="list-style-type: none"><li>1) El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil</li><li>2) Facilidad para acceder a los servicios</li><li>3) La puntualidad en la entrega de la información</li><li>4) La claridad de la información</li><li>5) El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes</li><li>6) La Competencia o asesoramiento brindado por los funcionarios</li><li>7) La atención prestada por los funcionarios</li><li>8) Porque medio se enteró de la Jornada de renovación del registro mercantil</li></ol> |
| Número de usuarios encuestados:      | Chiquinquirá (141–12,85 %); Garagoa (92–8,39%); Villa de Leyva (122 –11,12 %); Guateque (90 –8,20%); Miraflores (80 – 7,29%); Moniquirá (91 – 8,30%); Ramiriquí (81 – 7,38%); Tunja (400 – 36,46%).  |
| Herramientas de apoyo:               | Excel; Google Drive  |
| Escalas de valoración:               | Excelente; Buena; Regular; Deficiente.   |

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos