

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – SEGUNDO SEMESTRE 2015

Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficinas Seccional y Receptoras



**Cámara de Comercio
de Tunja**

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2015

Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficina de Garagoa

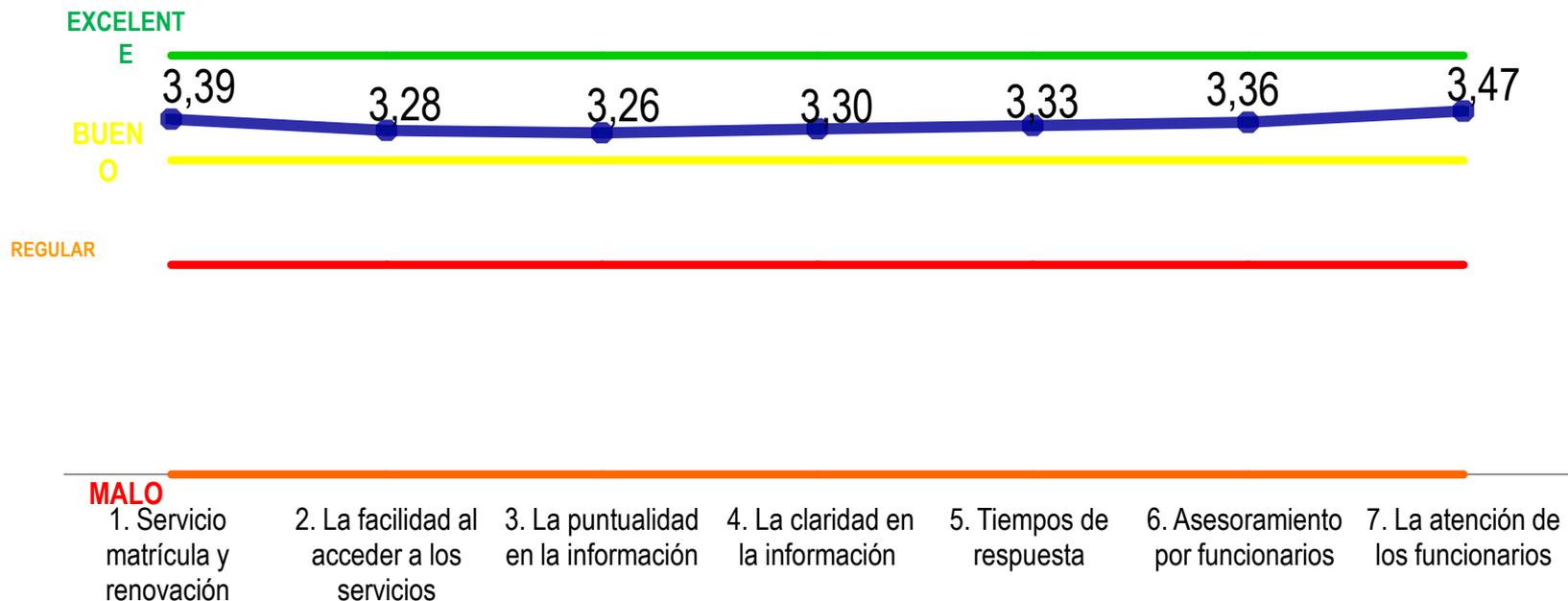


La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la Oficina de Garagoa es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,343** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio brindado por la atención de los funcionarios 3,47(Buena) y la calificación más baja fue, la puntualidad en la información 3,26 (Buena)

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

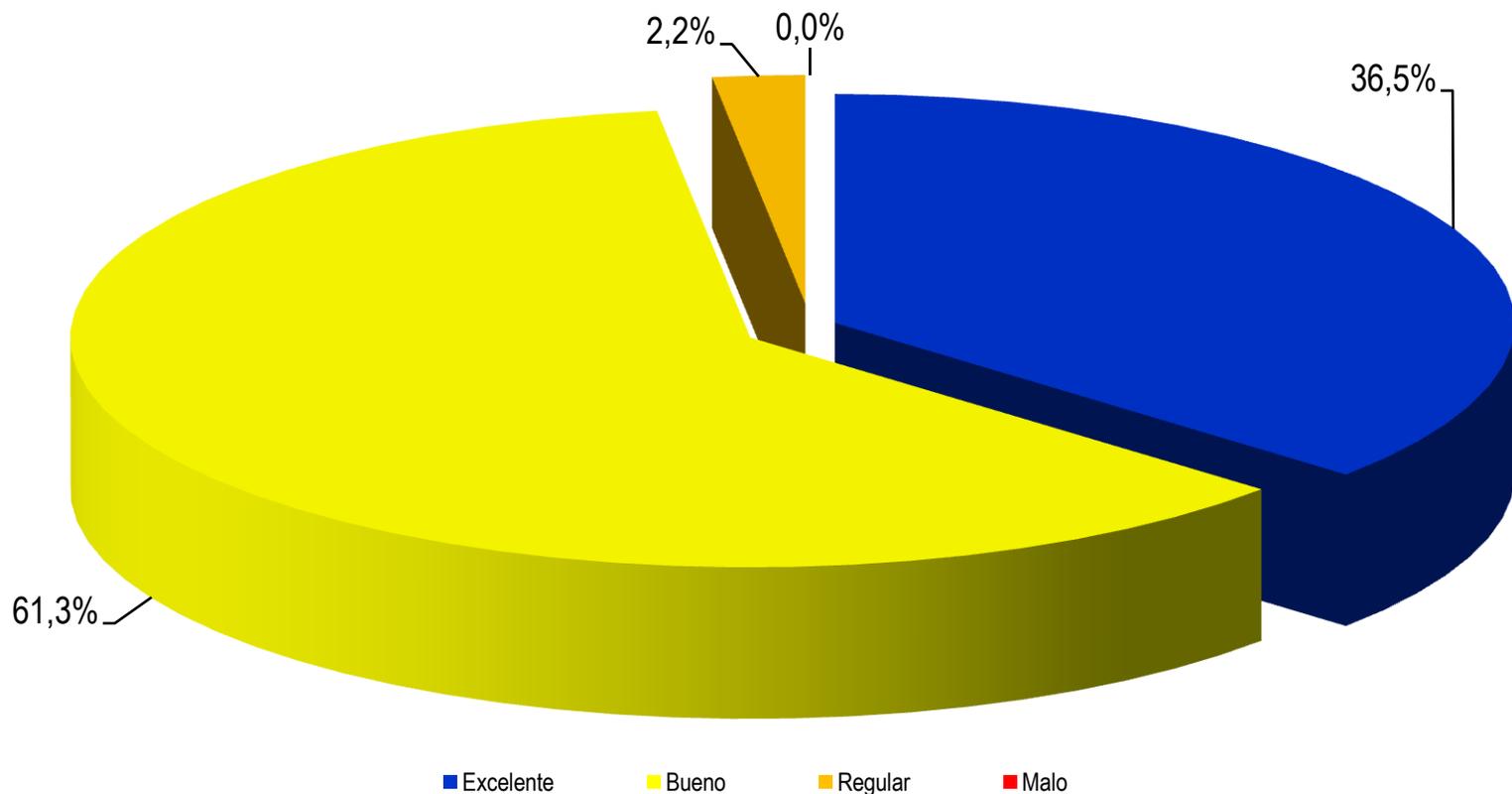


Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Garagoa - I SEMESTRE 2015



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Garagoa arrojaron que el 36,5% evalúan los servicios como excelentes, 61,3% como bueno, el 2,2% regular y el 0,0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Garagoa



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – SEGUNDO SEMESTRE 2015

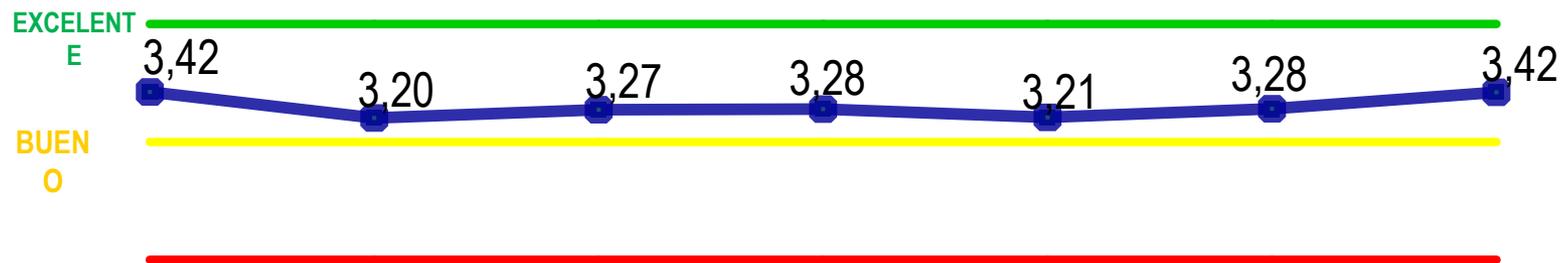
Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficina de Chiquinquirá



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 **3,299** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio brindado en matrículas y renovaciones 3,425 (Bueno) y la calificación más baja fue la facilidad al acceder a los servicios 3,203 (Bueno)

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

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Chiquinquirá II SEMESTRE

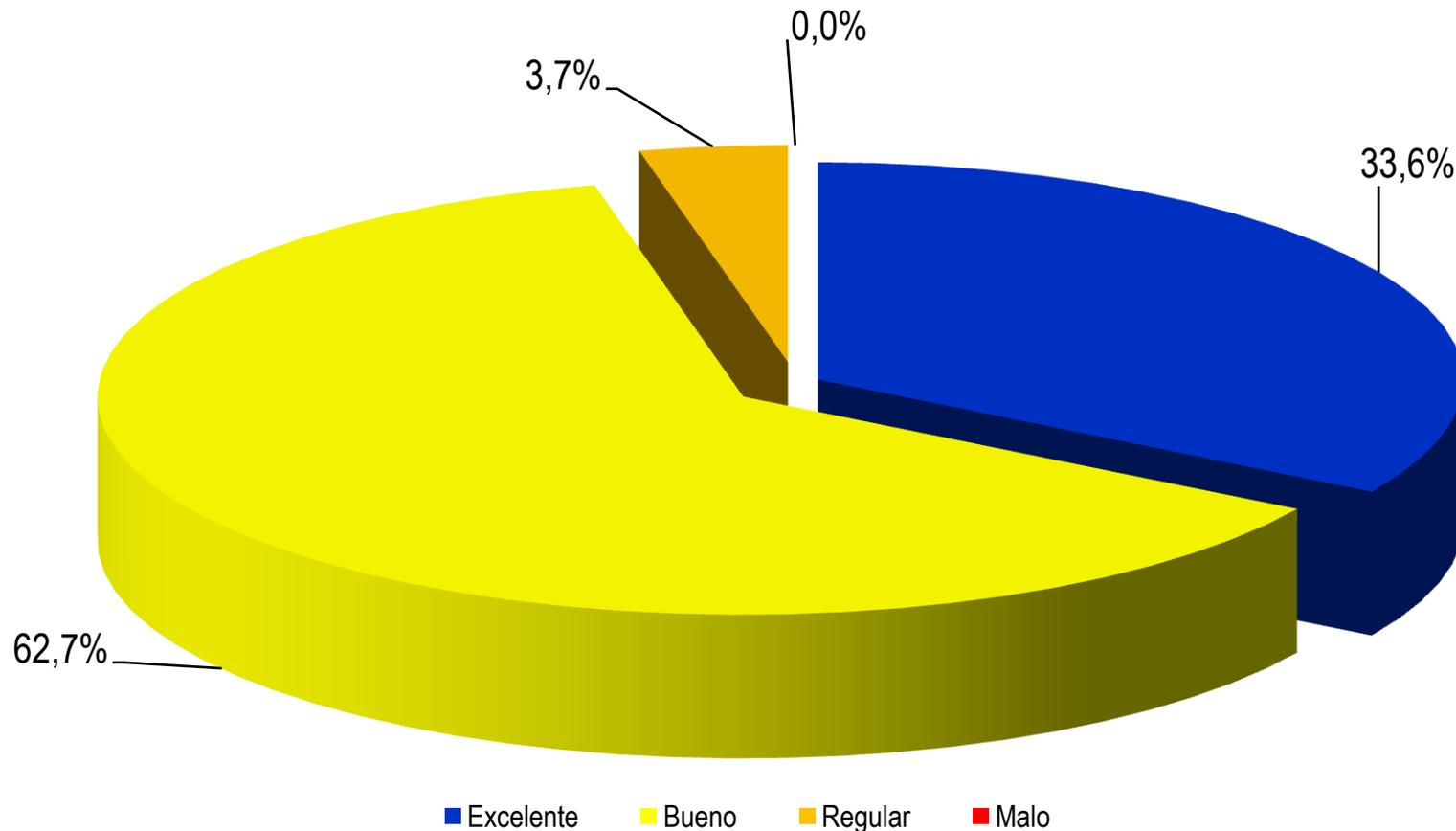


REGULAR

1. Servicio matrículas y renovaciones 2. La facilidad al acceder a los servicios 3. La puntualidad en la atención 4. Informar en la información 5. Tiempos de respuesta 6. Asesoramiento por parte de los funcionarios 7. La atención de los funcionarios

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Chiquinquirá arrojaron que el 33,6% evalúan los servicios como excelentes, 62,7% como bueno, el 3,7% regular y el 0,0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Chiquinquirá



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – SEGUNDO SEMESTRE 2015

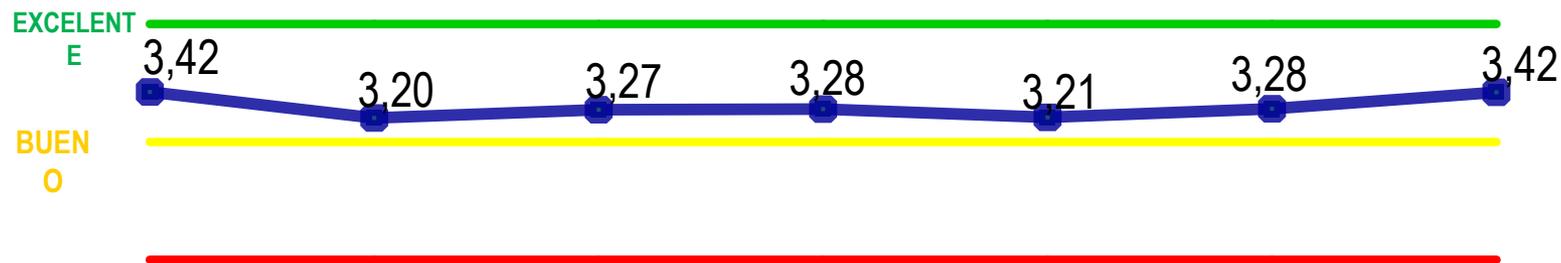
Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficina de Chiquinquirá



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 **3,299** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio brindado en matrículas y renovaciones 3,425 (Bueno) y la calificación más baja fue la facilidad al acceder a los servicios 3,203 (Bueno)

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

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Chiquinquirá II SEMESTRE

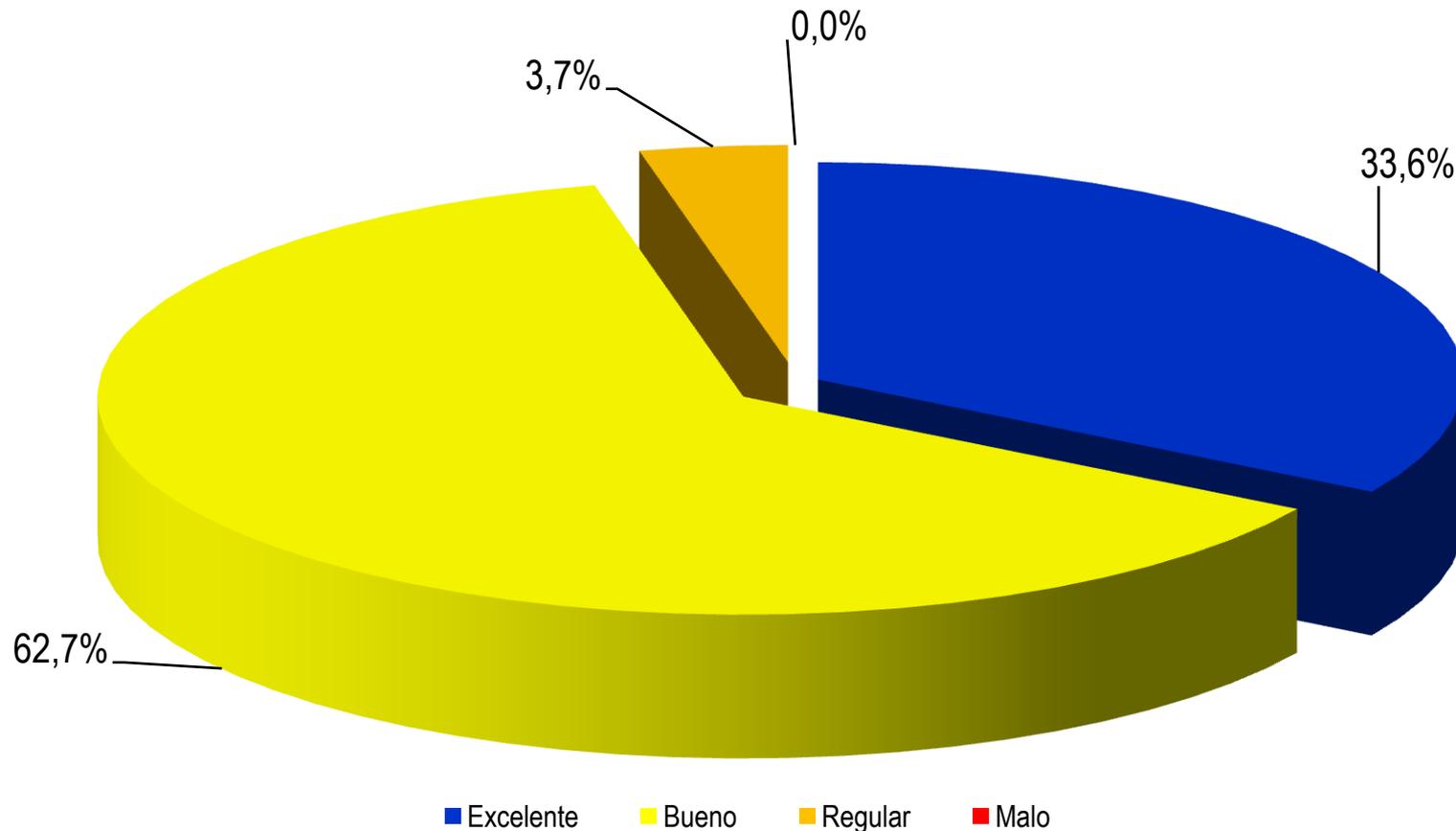


REGULAR

1. Servicio matrículas y renovaciones 2. La facilidad al acceder a los servicios 3. La puntualidad en la atención 4. Informar la información en la oficina 5. Tiempos de respuesta 6. Asesoramiento por parte de los funcionarios 7. La atención de los funcionarios

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Chiquinquirá arrojaron que el 33,6% evalúan los servicios como excelentes, 62,7% como bueno, el 3,7% regular y el 0,0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Chiquinquirá



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2015

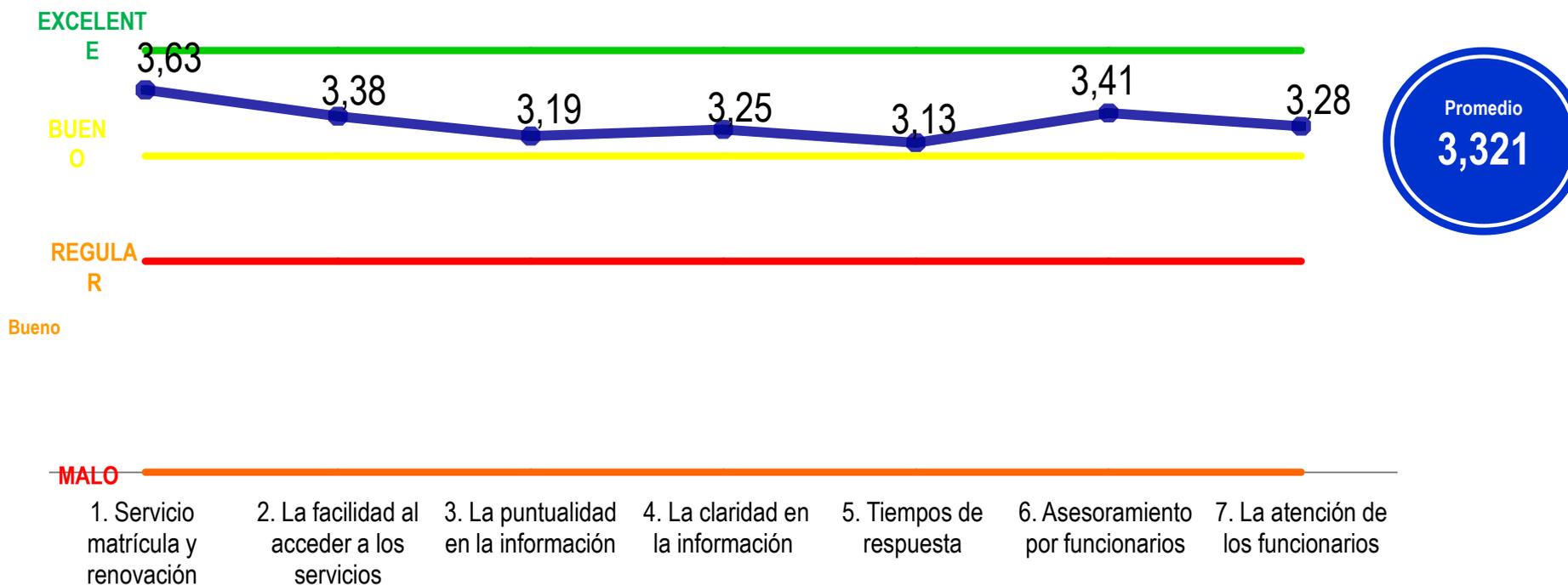
Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficina de Miraflores



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 **3,321** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue el servicio de matrículas y renovaciones 3,63 (Bueno) y la calificación más baja fue, los tiempos de respuesta 3,13 (Bueno).

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

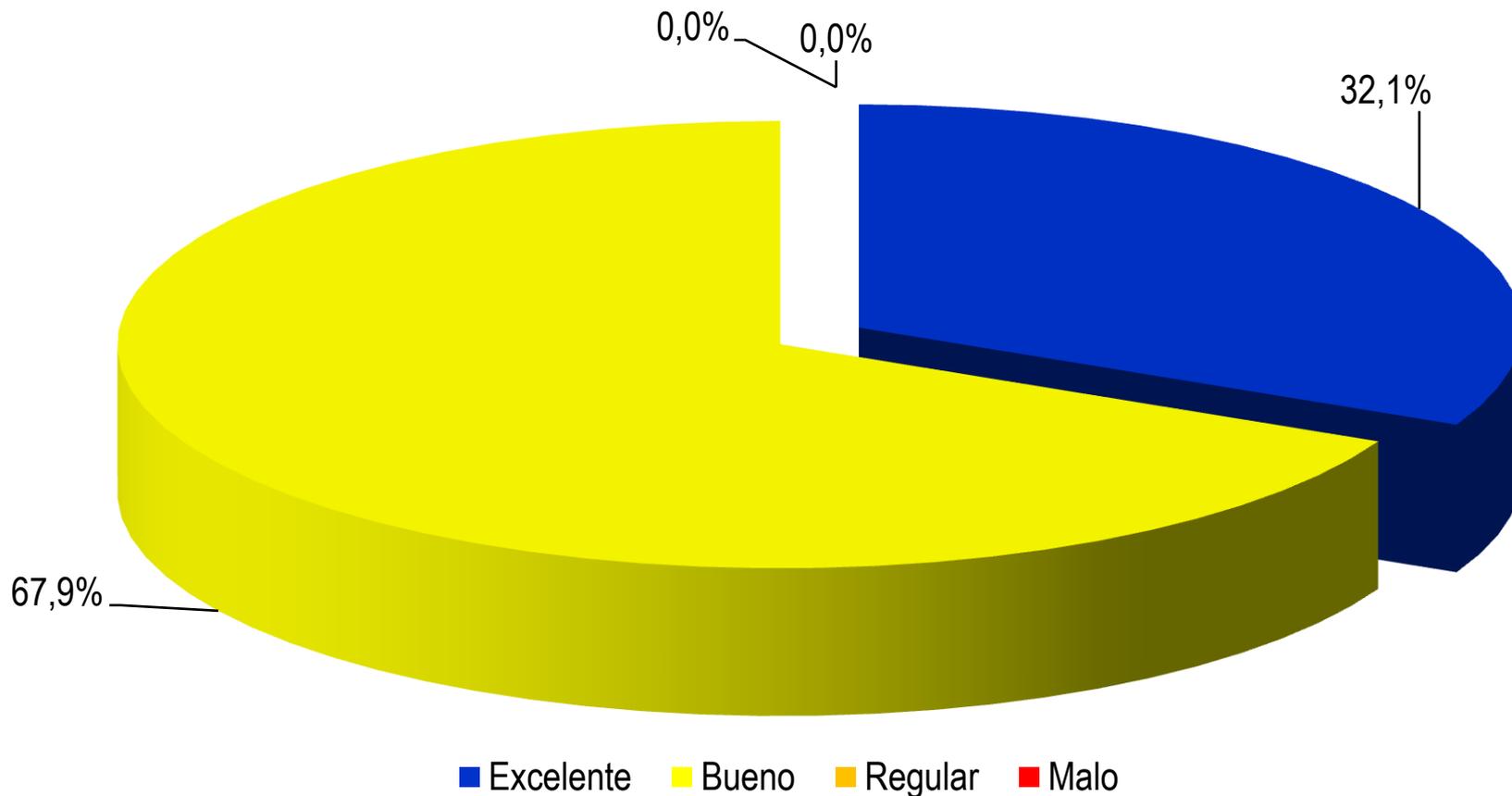
Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Miraflores - II SEMESTRE 2015



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos.

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Miraflores arrojaron que el 32,1% evalúan los servicios como excelentes, 67,9 % como bueno, el 0,0% Regular y el 0,0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Miraflores



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2015

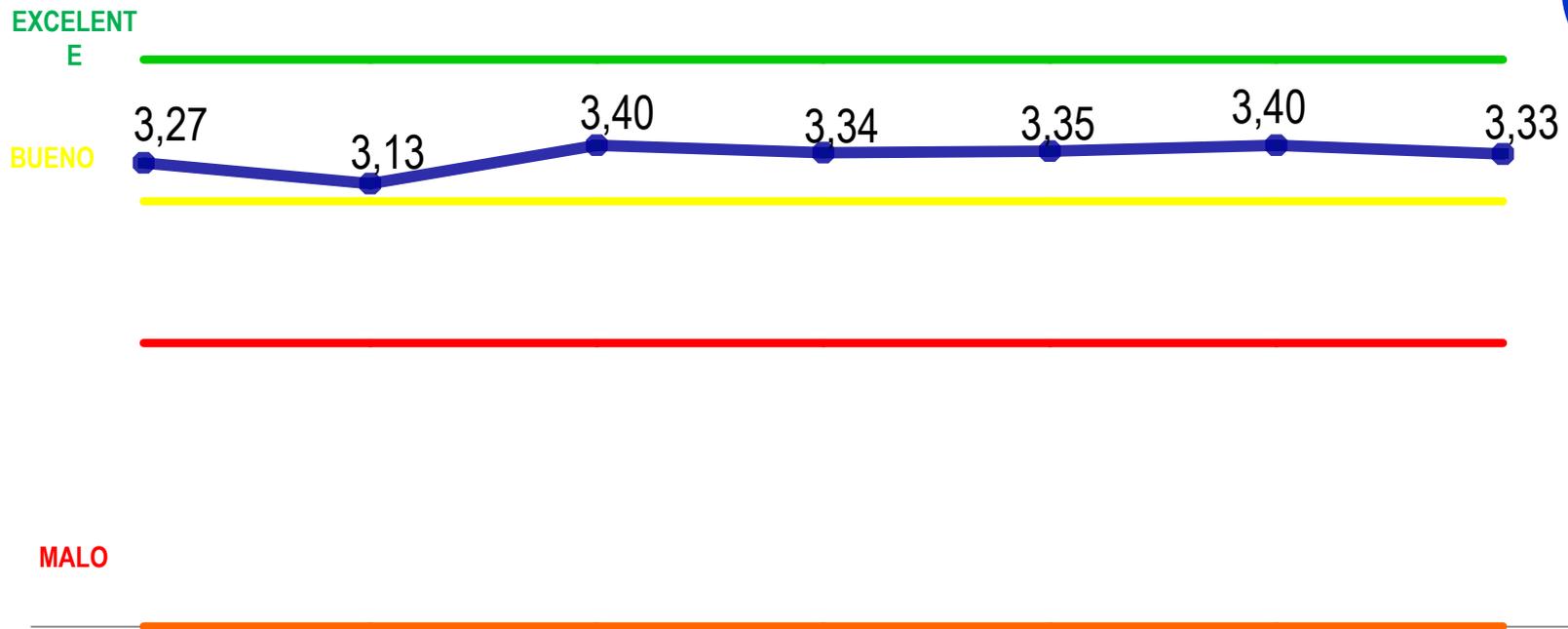
Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja Oficina de Moniquirá



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 **3,317** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue la asesoría por los funcionarios 3,40 (Bueno) y la calificación más baja fue, la facilidad al acceder a los servicios 3,13 (Bueno).

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

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Moniquira – II SEMESTRE

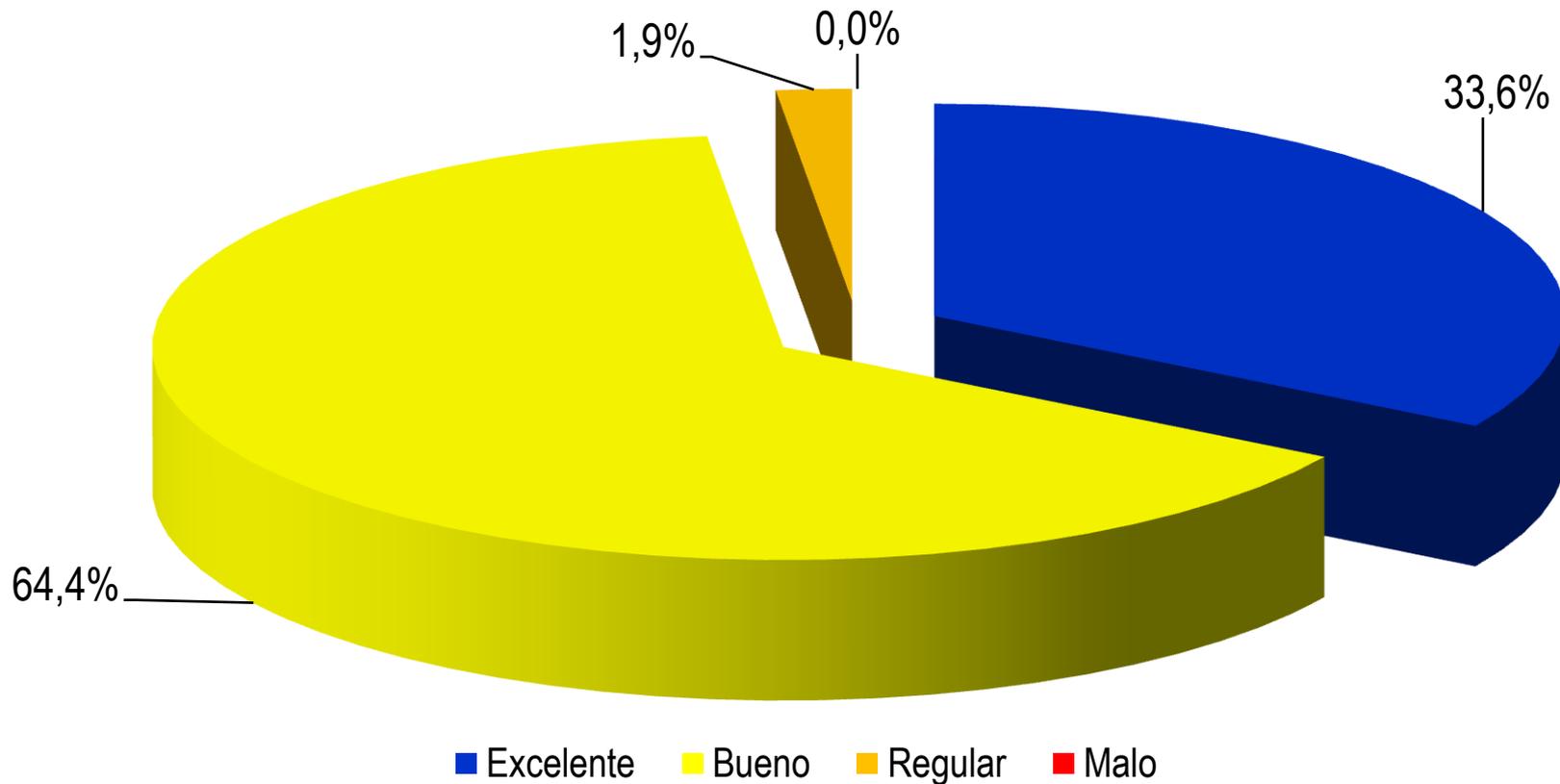


1. Servicio matricial 2. La facilidad al acceder a los servicios 3. La personalización de los servicios 4. La claridad en la información 5. Tiempos de respuesta 6. Asesoramiento por funcionarios 7. Ubicación de los funcionarios

II SEMESTRE
Promedio
3,317

En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Moniquirá arrojaron que el 33,6 % evalúan los servicios como excelentes, 64,4 % como bueno, el 1,9 % Regular y el 0,0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic.Moniquirá



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 201

Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja Oficina de Ramiriquí

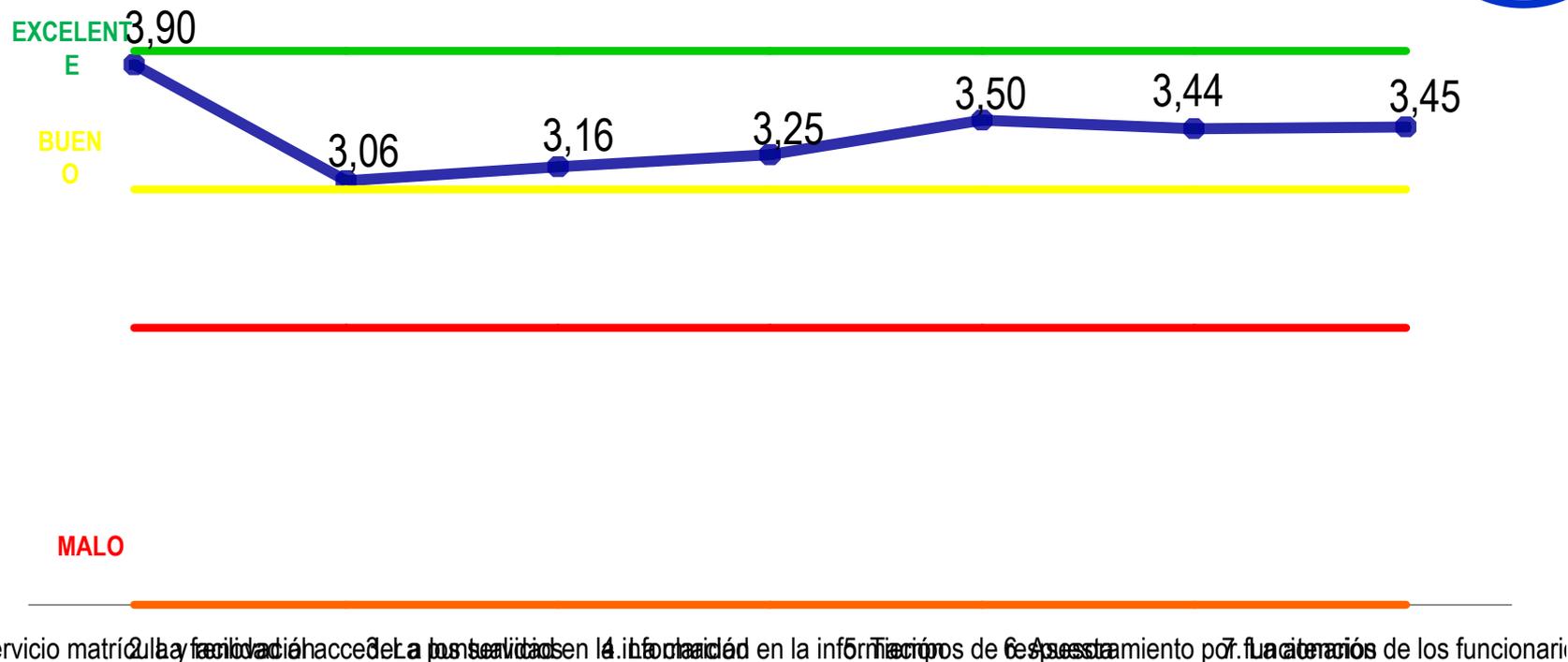


La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la Oficina de Ramiriquí es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,395** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue servicio de matrícula y renovación 3,90 (Bueno) y la calificación más baja fue, la facilidad al acceder a los servicios 3,06 (Bueno).

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

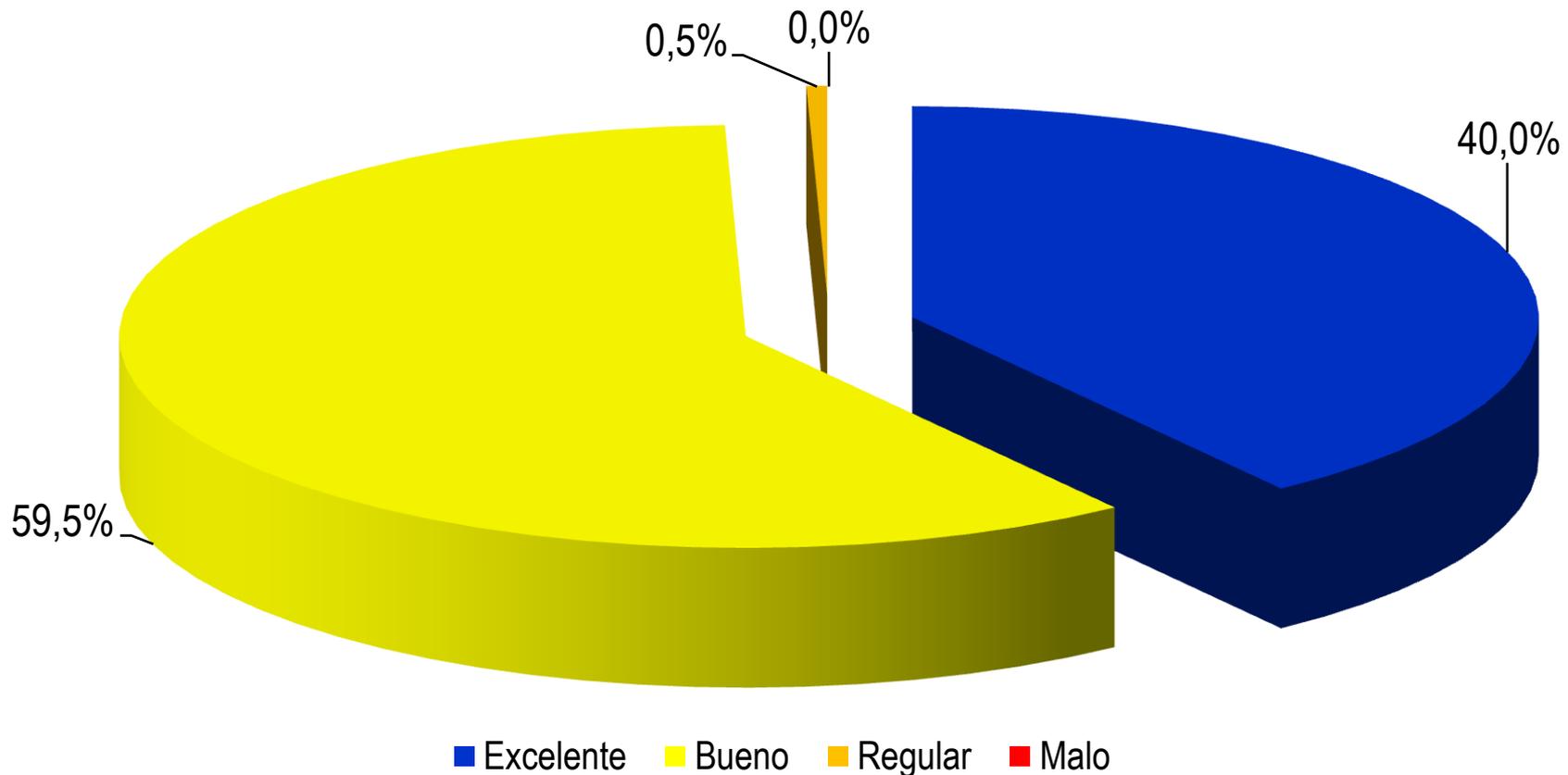
Promedio
3,395

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Ramiriquí II SEMESTRE 201



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Ramiriquí arrojaron que el 40,0% evalúan los servicios como excelentes, 59,5% como bueno, el 0,5% regular y el 0,0% malo.

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



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de abril a junio de del 2015.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2015

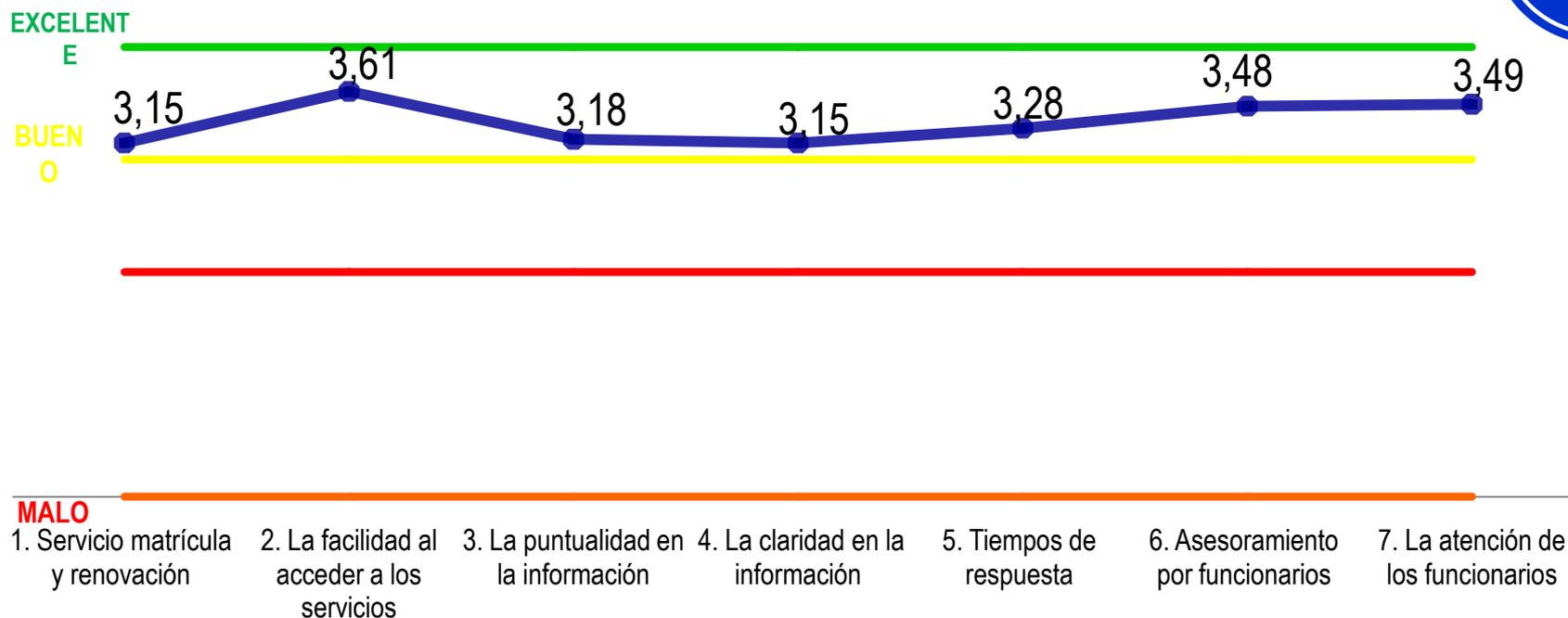
Percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Tunja
Oficina de Villa de leyva



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 **3,333** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue la facilidad al acceder a los servicios 3,61 (Bueno) y la calificación más baja fue, la claridad de información 3,15 (Bueno).

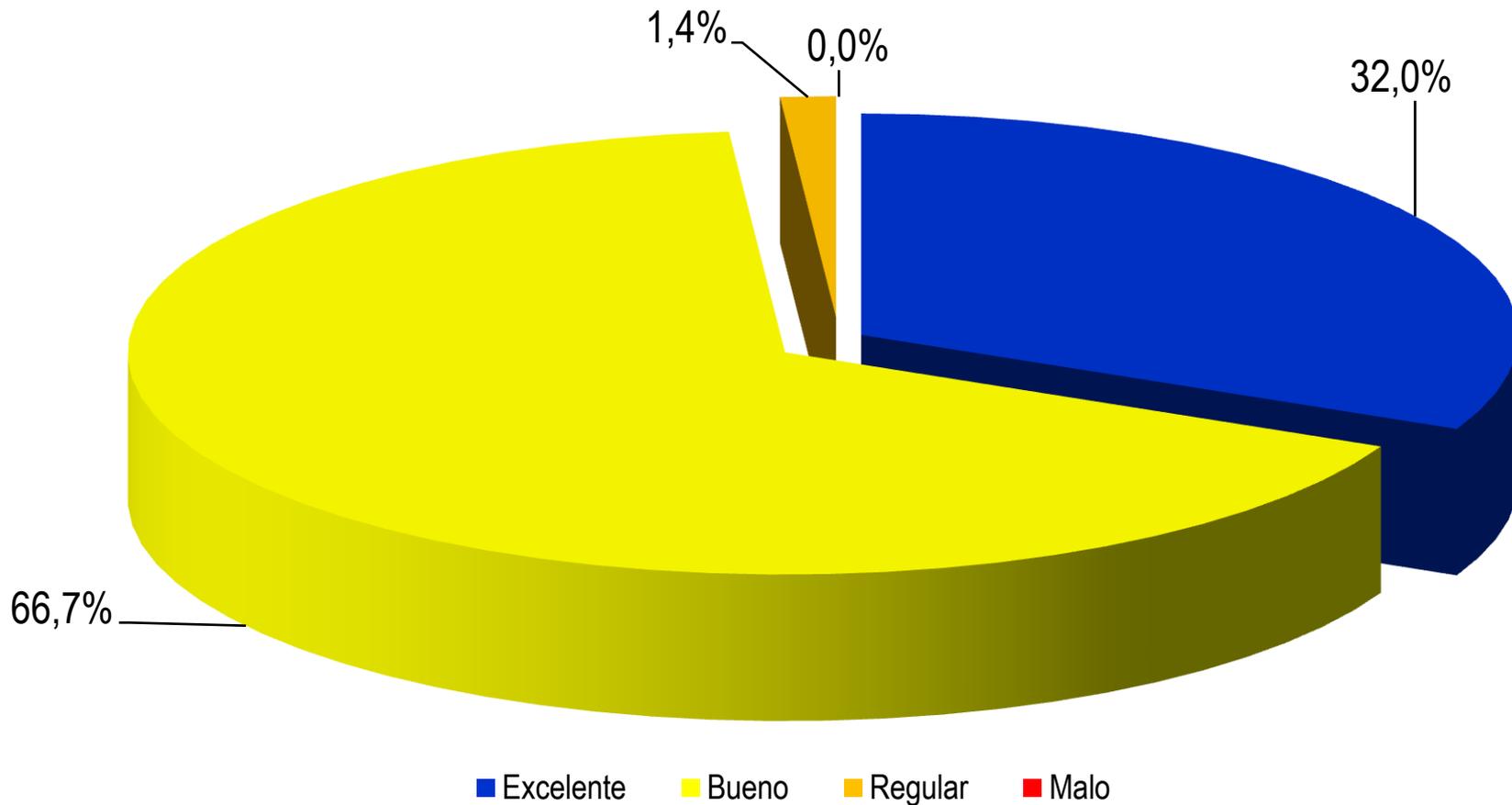
Los parámetros y los rangos para determinar el índice de satisfacción fueron Excelente (4), bueno (3 a 3,99), Regular (2 a 2,99) y Malo (0 a 1,99).

Gráfico 1. Resultados del índice de la encuesta de percepción de los servicios Ofic. Villa de leyva - II SEMESTRE



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Oficina de Villa de Leyva arrojaron que el 32,0% evalúan los servicios como excelentes, 66,7 % como bueno, el 1,4% regular y el 0,0% malo.

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



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de mayo a junio de del 2015.

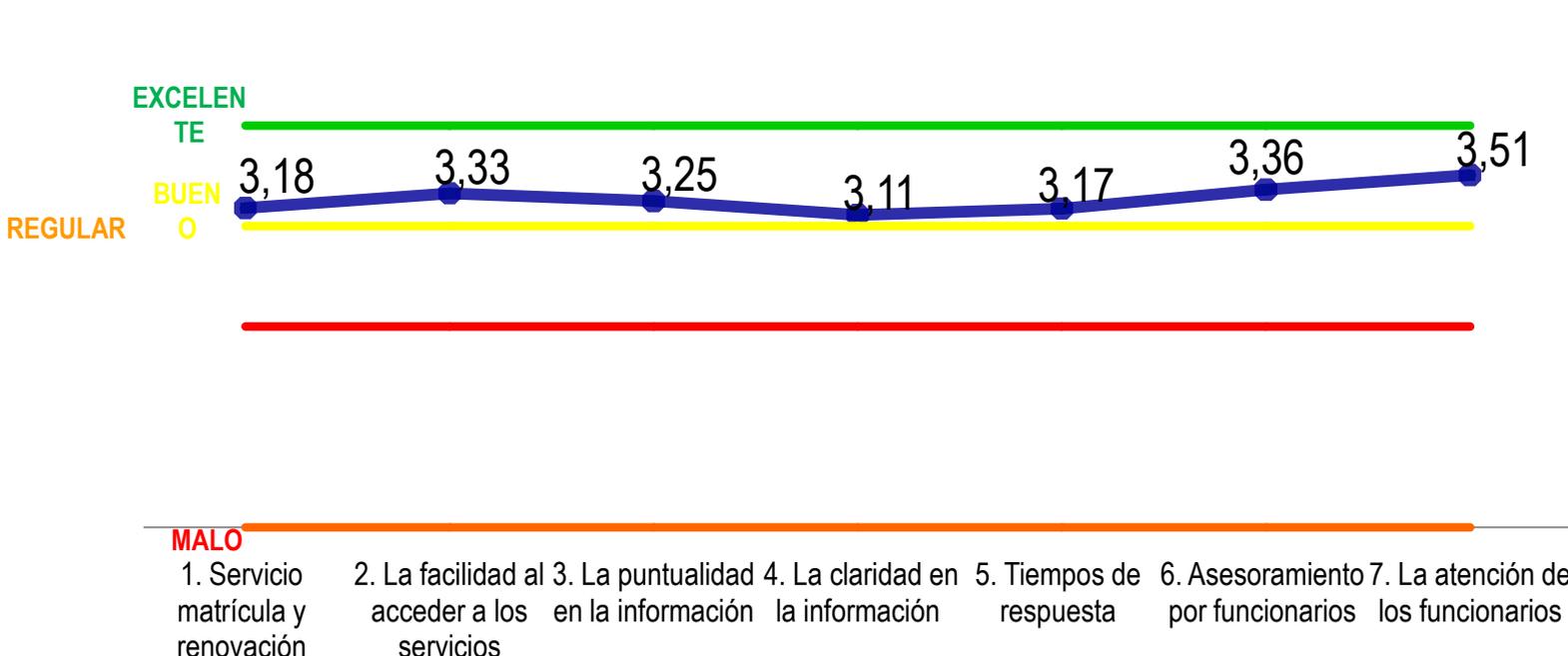
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN – PRIMER SEMESTRE 2015

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



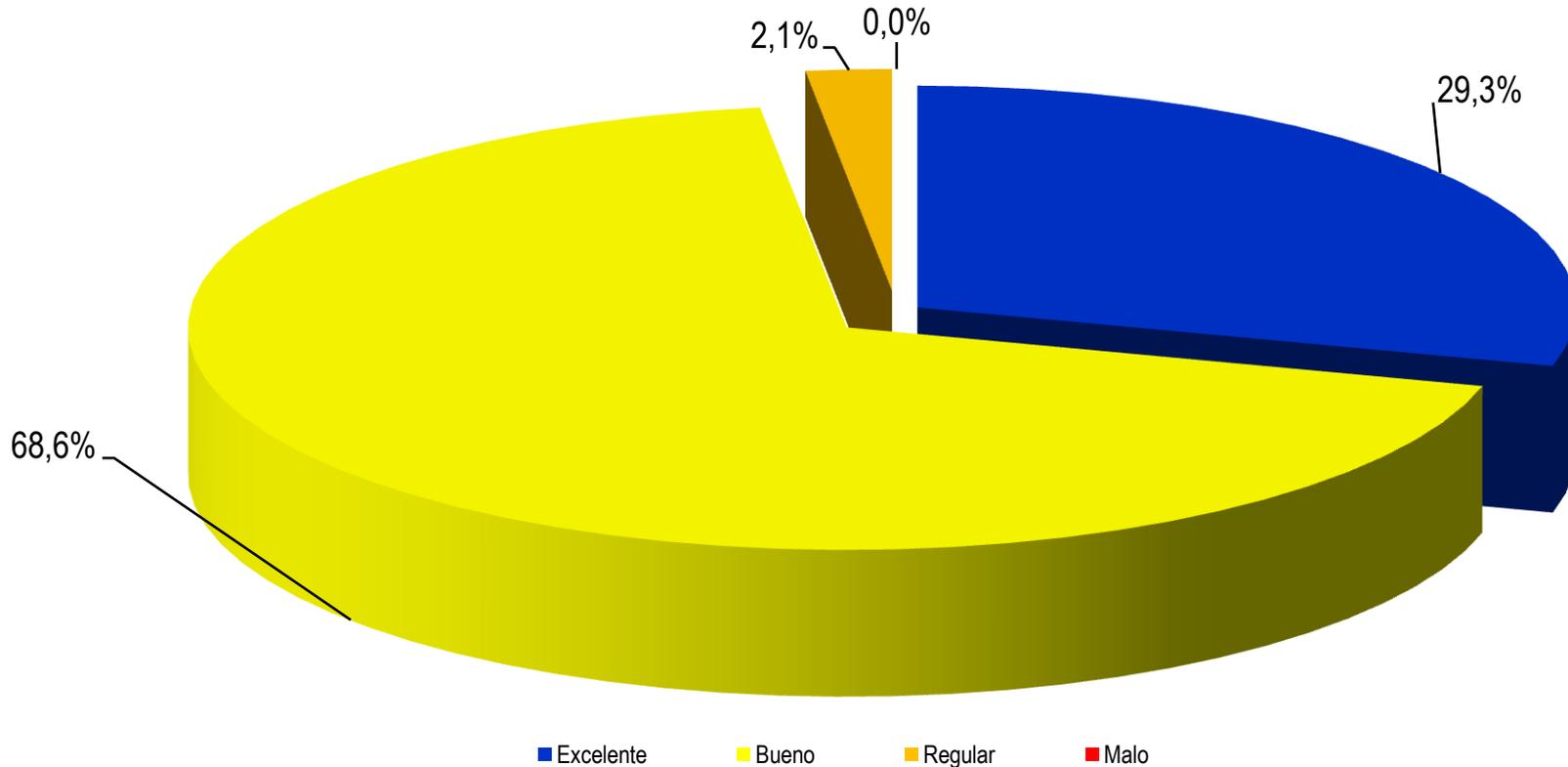
La calificación de los usuarios frente a la percepción de los servicios de la Oficina de Tunja es BUENA, con tendencia a mejorar. Con una calificación promedio de **3,271** por parte de los usuarios; el ítem con mejor calificación fue la atención de los funcionarios 3,51 (Bueno) y la calificación más baja fue, la claridad de información 3,11 (Bueno).

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



En términos generales los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja arrojaron que el 29,3% evalúan los servicios como excelentes, 68,6% como bueno, el 2.1% regular y el 0.0% malo.

Gráfica 2. Porcentaje de calificación de los servicios Ofic. Tunja

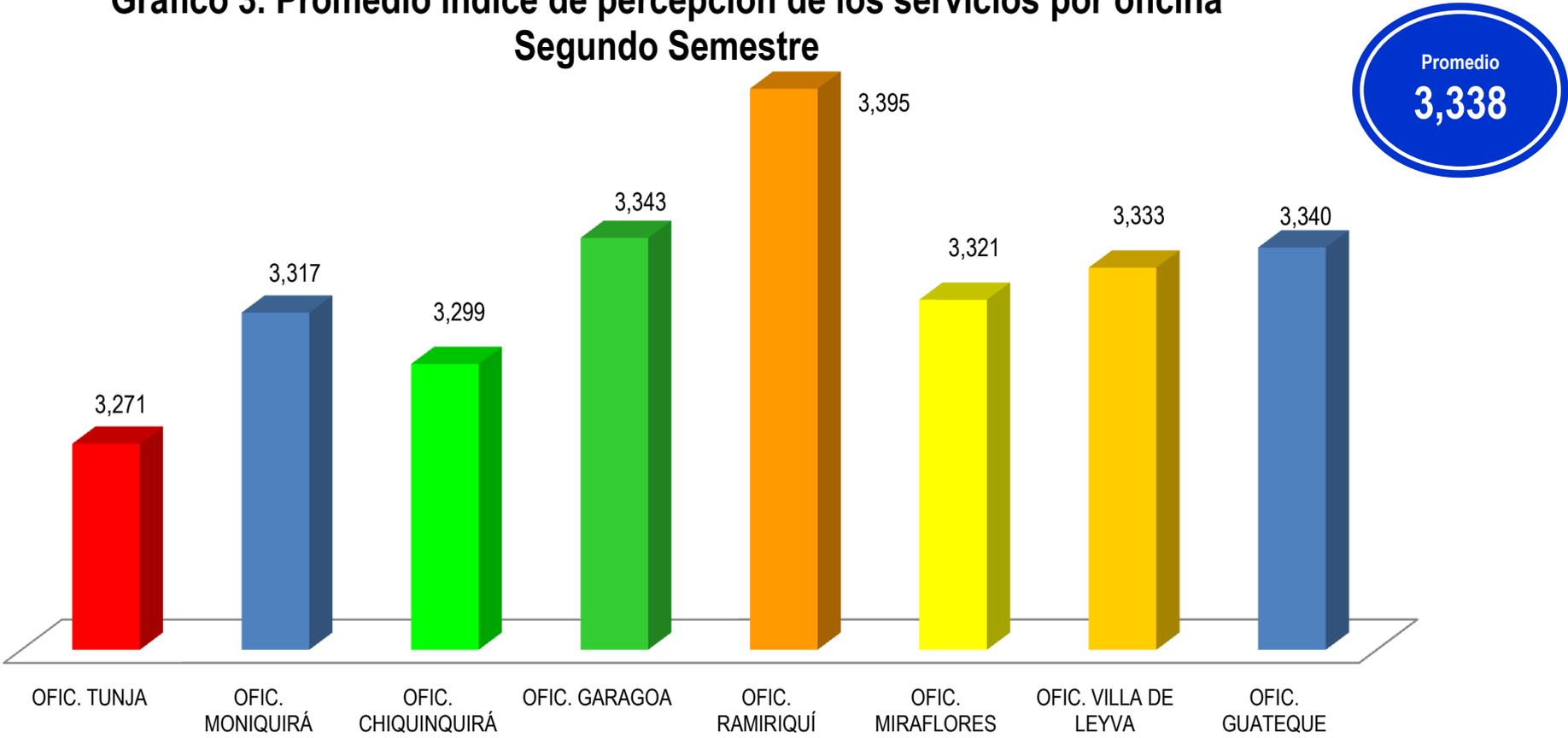


Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de Abril a junio de del 2015.

RESULTADOS POR OFICINA

En general, cada una de las oficinas receptoras lograron una calificación de bueno en los servicio prestados, logrando un promedio total del 3,338 Se evidencio que la evaluación más alta se presentó en la oficina de Ramiriquí con un 3,395(Bueno), seguido de Garagoa 3,343 (Bueno), Guateque 3,340 (Bueno), Villa de Leyva 3,333 (Bueno), Miraflores 3,321 (Bueno), Moniquira 3,317 (Bueno),Chiquinquirá 3,299 (Bueno) y la calificación más baja es Tunja 3,271(Bueno).

Gráfico 3. Promedio índice de percepción de los servicios por oficina Segundo Semestre



Fuente. Encuesta de percepción de usuarios, aplicada en el transcurso de abril a junio de del 2015.



RECOMENDACIONES:

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

- Divulgar información acerca de los beneficios de pagar a tiempo.
- Mejorar la difusión y comunicación de los servicios en línea disponibles para los empresarios.
- Realizar campañas de formalización que disminuyan la informalidad .
- Mejorar los tiempos de atención por parte de los funcionarios.
- Mejorar la información suministrada, que esta sea clara y precisa.
- Incrementar el número de personas en las áreas de atención a los usuarios.
- Generar listas de chequeo para que los usuarios conozcan el paso a paso de cada proceso.

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:	4 de febrero a 19 de Marzo 2016.
Número de preguntas:	Siete (7)
Metodología aplicada:	Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula y renovación en el período de Junio a Diciembre del 2015.
Preguntas del Estudio:	<ol style="list-style-type: none">1. El servicio brindado para realizar la matrícula o renovación del registro mercantil2. La facilidad para acceder a los servicios3. La puntualidad en la entrega de la información4. La claridad de la información5. El cumplimiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes6. La Competencia o asesoramiento brindado por los funcionarios7. La atención prestada por los funcionarios
Número de usuarios encuestados:	Chiquinquirá (266-23,03 %); Garagoa (130 – 11,26 %); Villa de Leyva (61 -5,28 %); Guateque (69 – 5,97%); Miraflores (32 – 2,77 %); Moniquirá (96 – 8,31 %); Ramiriquí (80 – 6,93 %); Tunja (421 – 36,45%).
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Excelente; Buena; Regular; Mala.

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos