

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



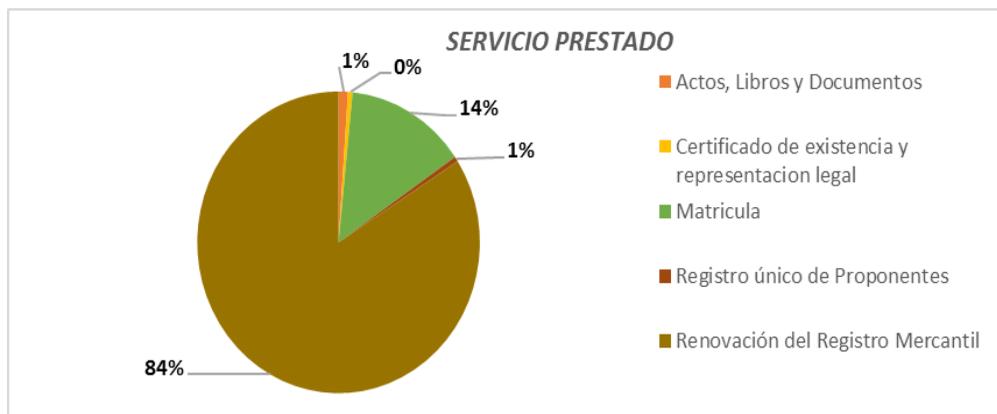
SOY
BICENTENARIO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA PRINCIPAL DE TUNJA SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la oficina principal de Tunja para lo cual se realizaron un total de 188 encuestas.

Servicio Prestado

El 84% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 14% el servicio de matrículas, el 1% el servicio de registro único de proponentes y el 1% el servicio de actos, libros y documentos.



PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS OFICINA PRINCIPAL TUNJA
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA PRINCIPAL TUNJA

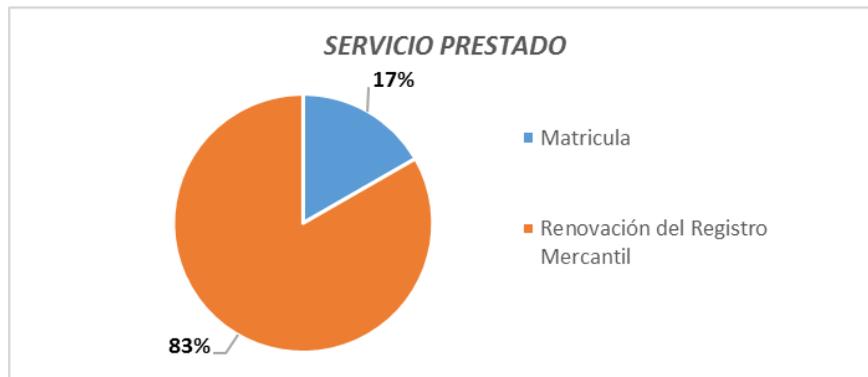
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de la funcionaria al llenar el formulario, no daba información concreta. Brindaron información no muy clara. Mala información. No explican claro como era el trámite. Regular, cada funcionario me daba otra información.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	2%	98%	<ul style="list-style-type: none"> Hábiles son 8 días. Por la diferente información brindada por los funcionarios.
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	3%	97%	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones a los contenidos.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98%	2%	<ul style="list-style-type: none"> Algunas áreas de servicio indiferente. Arrogante y prepotente la atención de la funcionaria. Regular, porque no están pendientes del proceso. Tiempo, explicación al momento de la renovación.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	4%	96%	<ul style="list-style-type: none"> Desconfianza a la plataforma o a pagos electrónicos. No lo realizaron por ser matricula. Sienten que es inseguro. Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente. Es mejor realizarlo personalmente. No tienen manejo de lo virtual. No sabían que existía ese medio de pago. Página lenta y no permitía hacer el proceso. Varios inconvenientes con la página. Varios inconvenientes con la página.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA SECCIONAL DE CHIQUINQUIRÁ SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Seccional de Chiquinquirá para la cual se realizó un total de 42 encuestas.

Servicio Prestado

El 83% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 17% recibieron el servicio de matrícula.



PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS OFICINA SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA SECCIONAL CHIQUINQUIRÁ

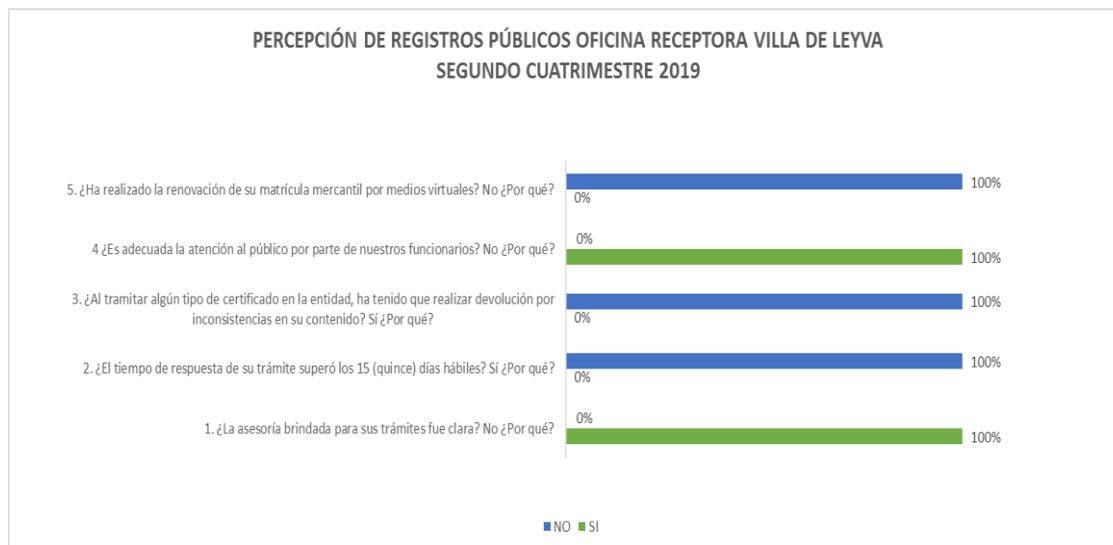
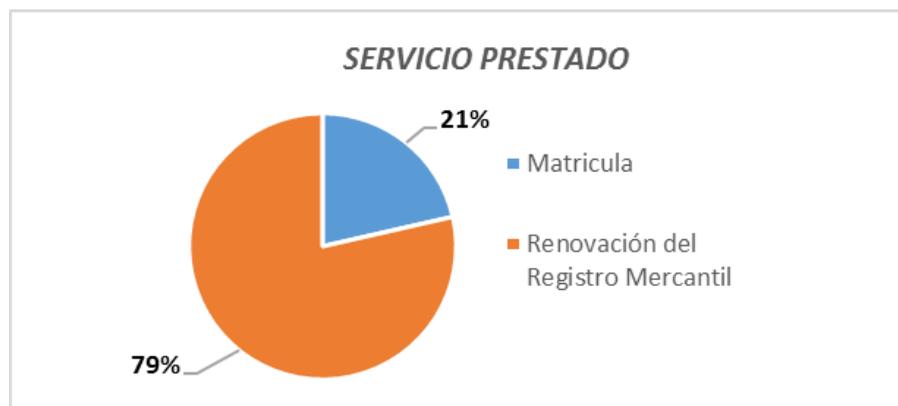
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	98%	2%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98%	2%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	2%	98%	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza a la plataforma o a pagos electrónicos. • No lo realizaron por ser matrícula. • Sienten que es inseguro. • Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente. • Es mejor realizarlo personalmente. • No tienen manejo de lo virtual.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE VILLA DE LEYVA SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Villa de Leyva para la cual se realizó un total de 28 encuestas.

Servicio Prestado

El 79% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 21% recibieron el servicio de matrícula.



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA VILLA DE LEYVA

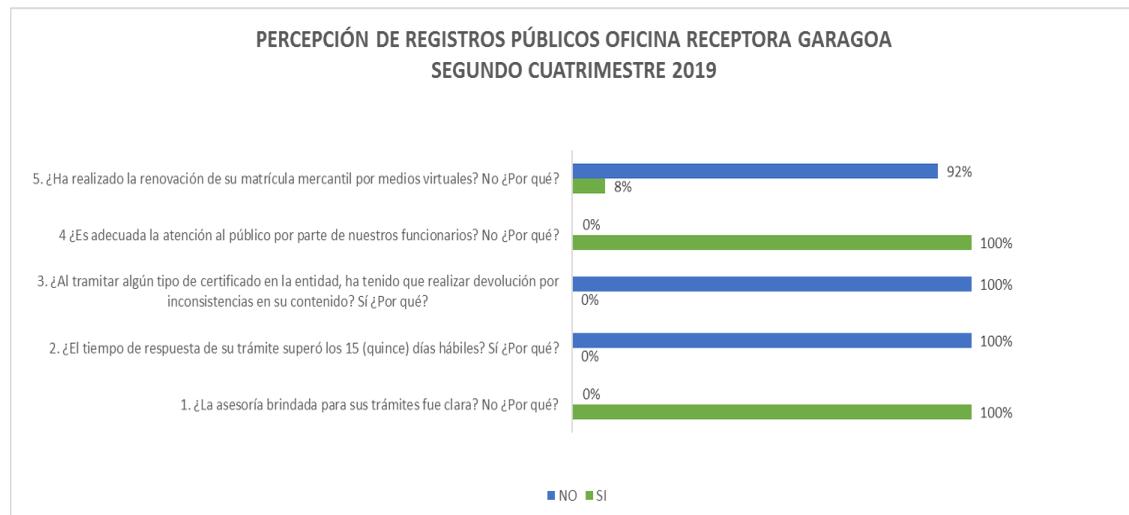
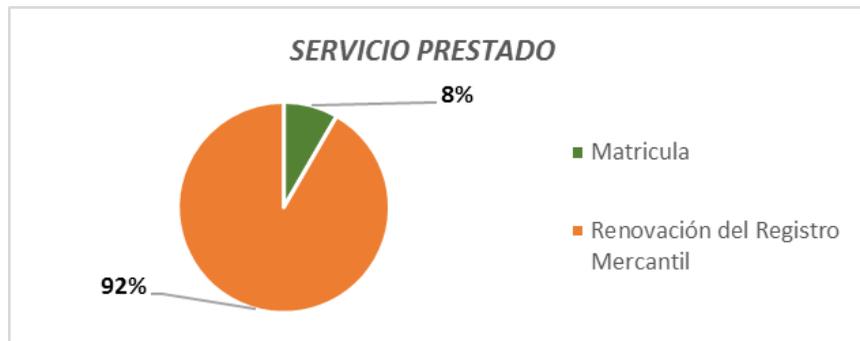
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> No lo realizaron por ser matricula. Es mejor realizarlo personalmente. No ha tenido la oportunidad de realizarlo por la página web. No tienen manejo de lo virtual. No están informados del proceso. Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE GARAGOA SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Garagoa para la cual se realizó un total de 12 encuestas.

Servicio Prestado

El 92% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 8% recibieron el servicio de matrícula.



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA GARAGOA			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	8%	92%	<ul style="list-style-type: none"> No lo realizaron por ser matricula. Es mejor realizarlo personalmente. No tienen manejo de lo virtual. Señal de internet muy mala. Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente.

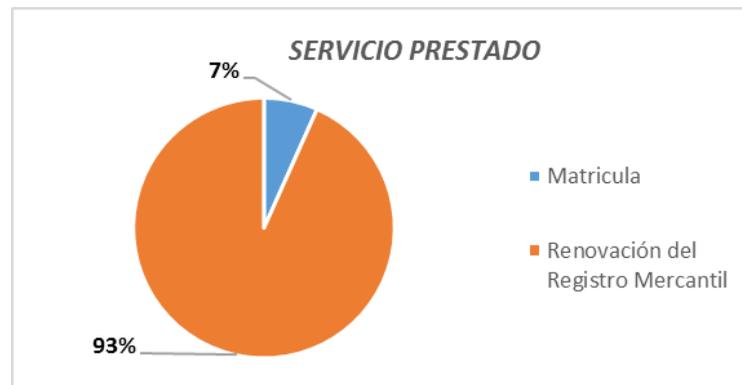
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE GUATEQUE

SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

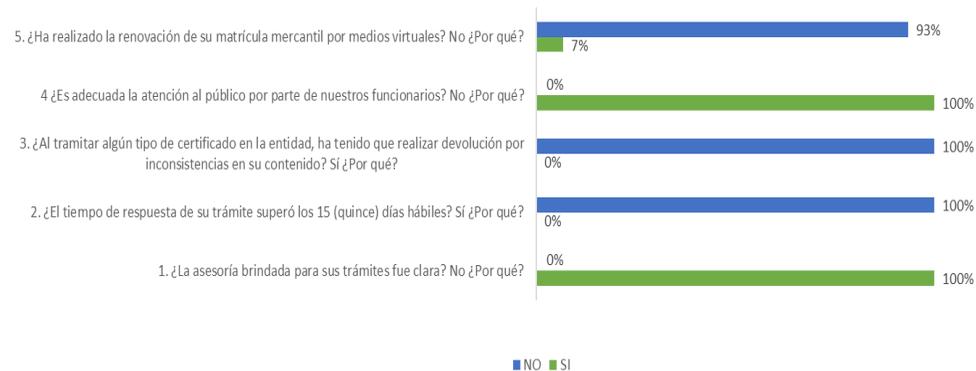
Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Guateque para la cual se realizó un total de 15 encuestas.

Servicio Prestado

El 93% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 7% recibieron el servicio de matrícula.



PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS OFICINA RECEPTORA GUATEQUE
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA GUATEQUE

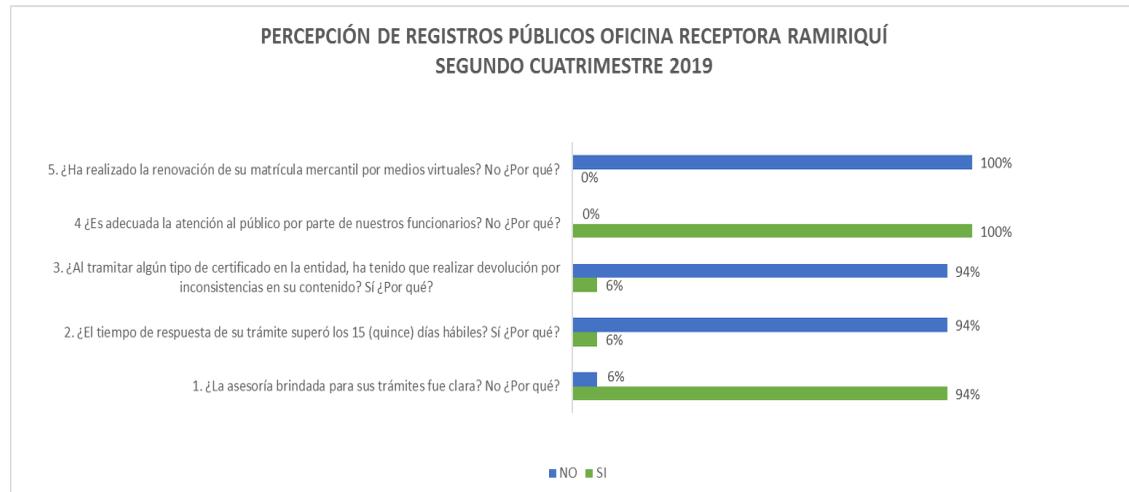
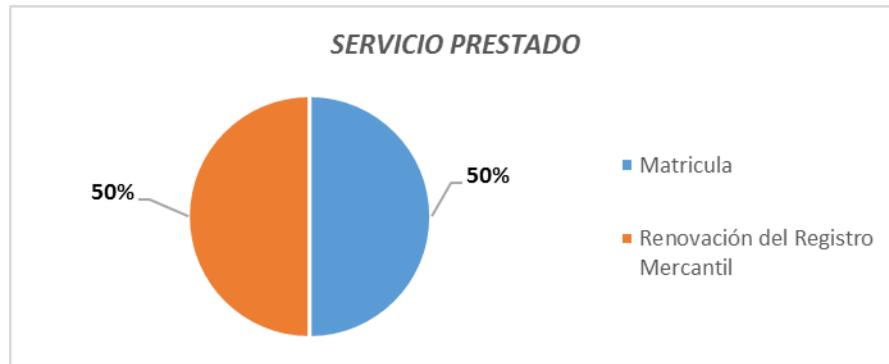
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	7%	93%	<ul style="list-style-type: none"> • No lo realizaron por ser matricula. • Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente. • Es mejor realizarlo personalmente. • Página lenta y no permitía hacer el proceso. • Inconvenientes con la página. • No sabe información del proceso.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE RAMIRIQUÍ SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Ramiriquí para la cual se realizó un total de 16 encuestas.

Servicio Prestado

El 50% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 50% recibieron el servicio de matrícula.



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA RAMIRIQUÍ			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	94%	6%	• No revisaron bien y hubo varias correcciones en un lapso de tiempo.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	6%	94%	• Varias correcciones al trámite.
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	6%	94%	• Correcciones.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • No lo realizaron por ser matricula. • Es mejor personalmente. • No tienen información del proceso. • No han utilizado ese método, pero ya están informados del proceso. • No sabe utilizar la plataforma.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE SAMACÁ
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Samacá para la cual se realizó un total de 10 encuestas.

Servicio Prestado

El 90% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 10% recibieron el servicio de matrícula.



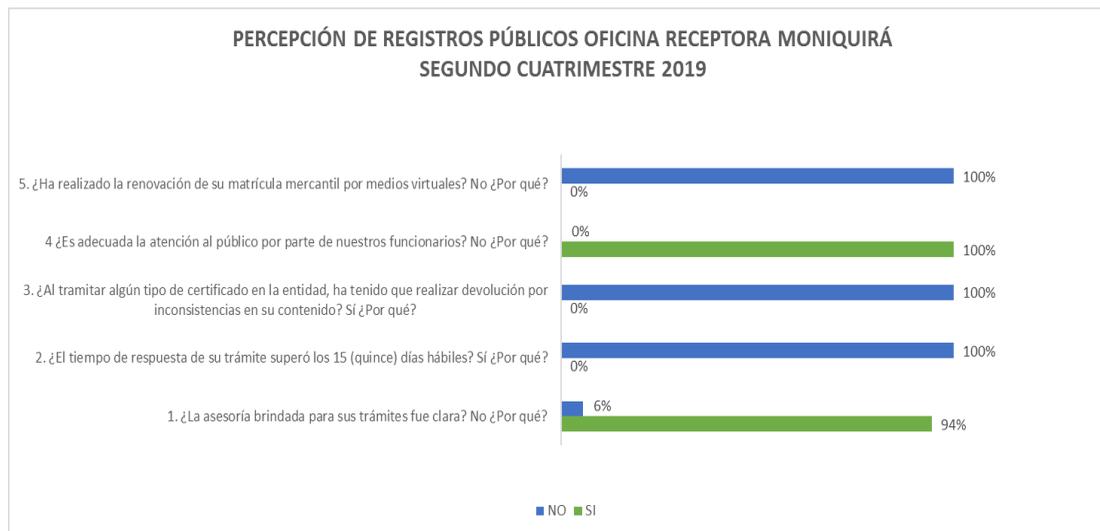
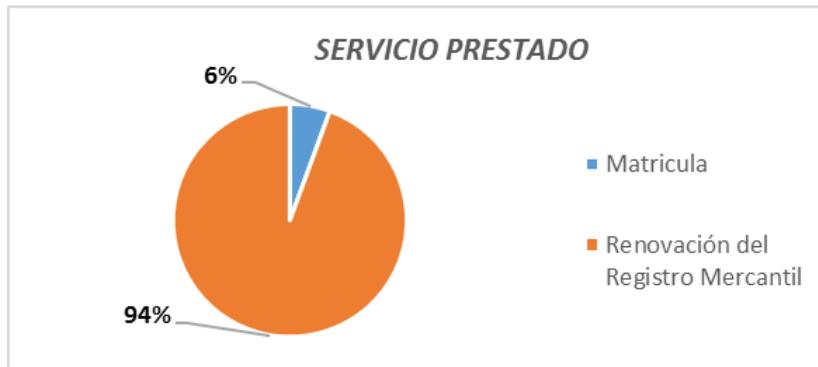
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA SAMACÁ			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Es mejor personalmente. • No lo realizaron por ser una matrícula. • No tiene información del proceso.

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE MONIQUIRÁ
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019**

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Moniquirá para la cual se realizó un total de 18 encuestas.

Servicio Prestado

El 94% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 6% recibieron el servicio de matrícula.



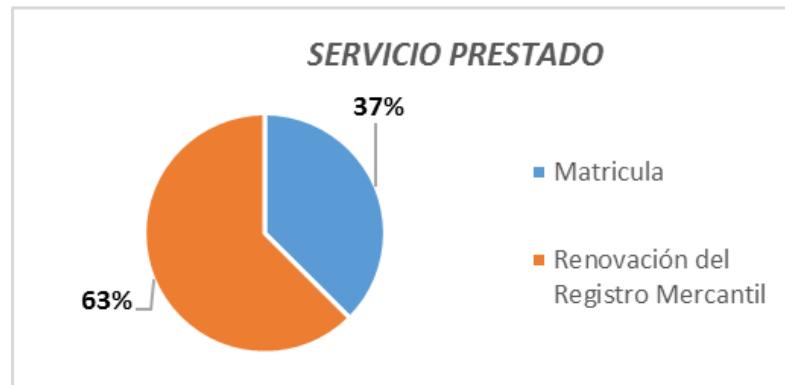
RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA MONIQUIRÁ			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	94%	6%	• No tuvieron asesoría para brindar información de cómo hacer un acta.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	• No lo realizaron por ser matricula. • Es mejor realizarlo personalmente. • No está informado del proceso. • No sabe utilizar ese servicio. • No maneja el sistema. • Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA RECEPTORA DE MIRAFLORES SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

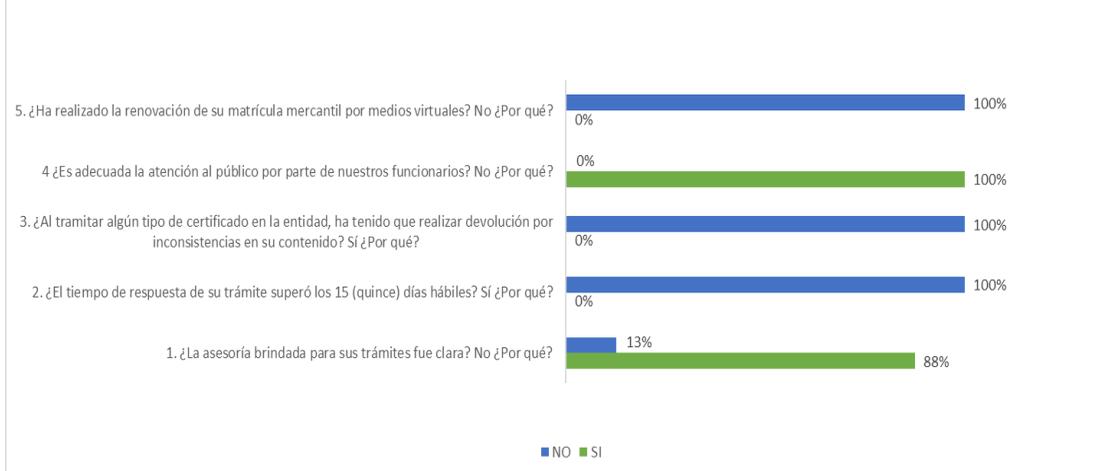
Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Receptora de Miraflores para la cual se realizó un total de 8 encuestas.

Servicio Prestado

El 63% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 37% recibieron el servicio de matrícula.



PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS OFICINA RECEPTORA MIRAFLORES
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA RECEPTORA MIRAFLORES

PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	88%	13%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • No le interesa. • No está informado del proceso. • Sabe del proceso, pero no lo ha realizado. • Es mejor realizarlo personalmente. • No lo realizaron por ser matricula.

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA DE APOYO SANTANA
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019**

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Apoyo Santana para la cual se realizó un total de 3 encuestas.

Servicio Prestado

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA DE APOYO SANTANA			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	67%	33%	• No tiene información del proceso.

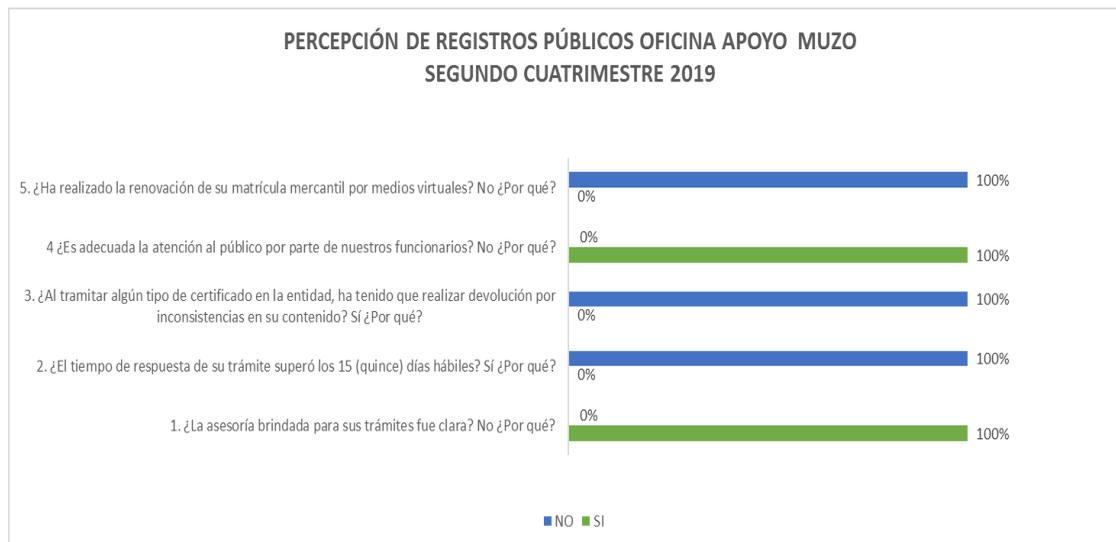


**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA DE APOYO MUZO
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019**

Una vez realizada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Apoyo Muzo para la cual se realizó un total de 4 encuestas.

Servicio Prestado

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



**RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS –
OFICINA DE APOYO MUZO**

PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> No está informado del proceso. No sabe utilizar el mecanismo.

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA DE APOYO OTANCHE
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019**

Una vez realizada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Apoyo Otanche para la cual se realizó un total de 5 encuestas.

Servicio Prestado

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA DE APOYO OTANCHE			
PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Le queda cerca la oficina de la Cámara. • Es mejor presencialmente. • No sabe cómo se utiliza. • No sabe del proceso y le gustaría saber cómo es el mecanismo.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - OFICINA DE APOYO SAN LUIS DE GACENO SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

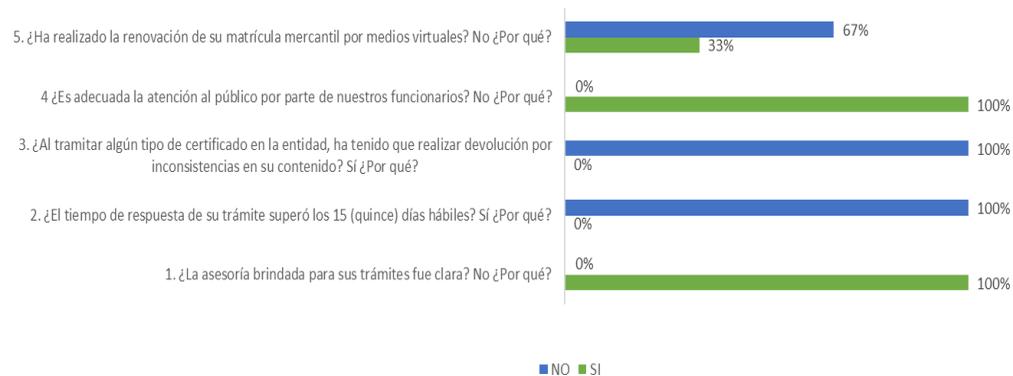
Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Apoyo San Luis de Gaceno para la cual se realizó un total de 3 encuestas.

Servicio Prestado

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS OFICINA APOYO SAN LUIS DE GACENO SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS – OFICINA DE APOYO SAN LUIS DE GACENO

PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	33%	67%	• No tiene información del proceso.

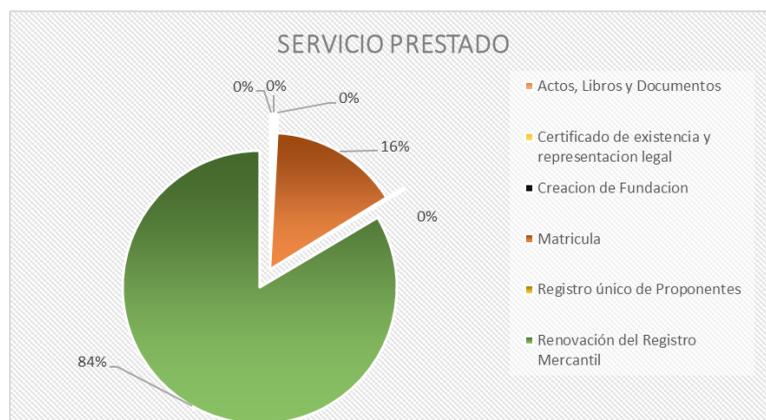
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - GENERAL

SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados generales, para la cual se realizaron un total de 352 encuestas.

Servicio Prestado

El 84% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 16% el servicio de matrícula.



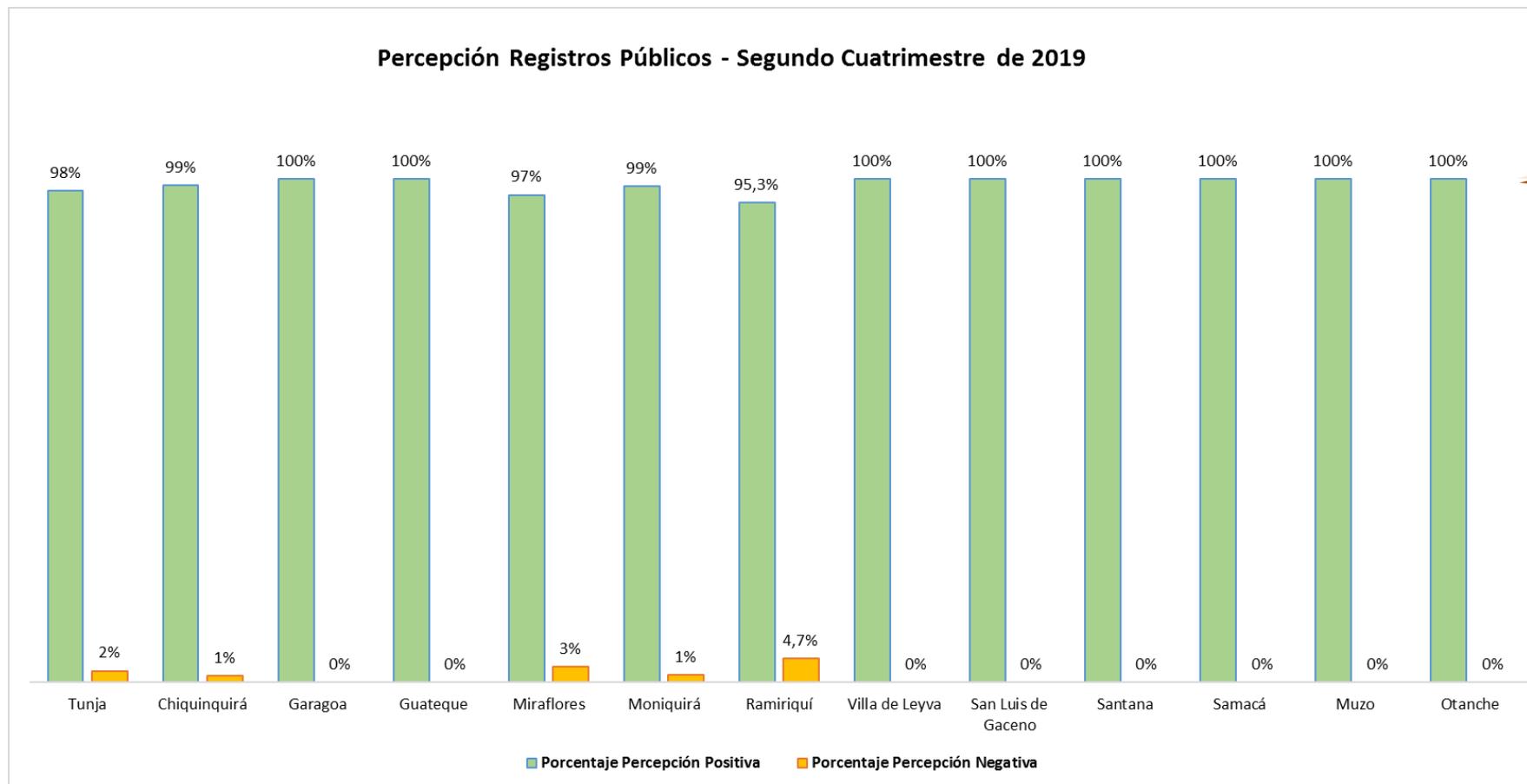
PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS GENERAL SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - GENERAL

PREGUNTA	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97%	3%	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de la funcionaria al llenar el formulario, no daba información concreta. Brindaron información no muy clara. Mala información. No explican claro como era el tramite No revisaron bien y hubo varias correcciones en un lapso de tiempo. No tuvieron asesoría para brindar información de cómo hacer un acta. Regular, cada funcionario me daba otra información.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1%	99%	<ul style="list-style-type: none"> Hábiles son 8 días. Por la diferente información brindada por los funcionarios. Varias correcciones al trámite.
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	2%	98%	<ul style="list-style-type: none"> Varias observaciones de correcciones al contenido.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98%	2%	<ul style="list-style-type: none"> Algunas áreas de servicio indiferente. Arrogante y prepotente la atención de la funcionaria. Regular, porque no están pendientes del proceso. Tiempo, explicación al momento de la renovación.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	4%	96%	<ul style="list-style-type: none"> Desconfianza a la plataforma o a pagos electrónicos. No lo realizaron por ser matricula. Sienten que es inseguro. Le queda cerca la oficina y prefieren realizarlos directamente. Es mejor realizarlo personalmente. No tienen manejo de lo virtual. No sabían que existía ese medio de pago. Página lenta y no permitía hacer el proceso. Varios inconvenientes con la página.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS - GENERAL SEGUNDO CUATRIMESTRE 2019



General
Percepción positiva:
98%
Percepción negativa:
2%

En general, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina principal de Tunja obtuvo una percepción positiva del 98% y una percepción negativa del 2%, la oficina seccional Chiquinquirá una percepción positiva del 99% y una percepción negativa del 1%, la oficina receptora de Garagoa una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Guateque una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Miraflores una percepción positiva del 97% y una percepción negativa del 3%, la oficina receptora de Moniquirá una percepción positiva del 99% y negativa del 1%, la oficina receptora de Ramiriquí una percepción positiva del 95,3% y una percepción negativa del 4,7%, la oficina receptora de Villa de Leyva una percepción positiva del 100%, la oficina de apoyo de San Luis de Gaceno una percepción positiva del 100%, la oficina de apoyo de Santana una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Samacá una percepción positiva del 100%, la oficina de apoyo de Muzo una percepción positiva del 100% y por último la oficina de apoyo de Otanche una 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 arroja una percepción positiva del 98% y negativa del 2%.

SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS GENERALES

- Brindar información de las capacitaciones por medio de correo electrónico.
- Mejorar la asesoría por parte de las personas de atención al público.
- Al momento de un proceso, un funcionario se encargue de llevar todo el mecanismo.
- Presupuesto de servicios de fotocopias al momento de pedir un archivo o un certificado.
- Brindar información sobre el procedimiento de pago de renovación virtual.
- Que sigan con los mismos procedimientos de varios años, de acercarse a las oficinas para poder hacer la renovación.
- Que está haciendo la Cámara de Comercio para velar por los comerciantes sobre el POT.
- Subir el sueldo a las directivas por tan prestigioso servicio.
- Excelente servicio, la página web muy buena.
- Mejorar la atención de servicio al cliente.
- Más conocimiento por parte de los funcionarios en la asesoría de la Cámara de Miraflores
- Realizar capacitaciones, y Diplomado de marketing, ventas y atención al cliente.
- Revisar profundamente los trámites para no haber inconsistencias en las devoluciones de correcciones.
- Tarifa más cómodas, representación de bienes y servicios, capacitaciones donde se vean beneficiada la fundación.

Atentamente,

LUIS ALEJANDRO SUÁREZ AMAYA

Director Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Transcriptor: Dilsa Roa

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 Registros Públicos de la CCT.
Fecha de realización de la encuesta:	Septiembre de 2019
Número de preguntas:	Cinco (5)
Metodología aplicada:	Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula y renovación en el período de mayo a agosto de 2019.
Preguntas del Estudio:	1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué? 2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué? 3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué? 4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué? 5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?
Número de usuarios encuestados:	Chiquinquirá (42 – 11,9%); Garagoa (12 – 3,4%); Villa de Leyva (28 – 8%); Guateque (15 – 4,3%); Miraflores (8 – 2,3%); Monquirá (18 – 5,1%); Ramiriquí (16 – 4,5%); Samacá (10 – 2,8%); San Luis de Gaceno (3 – 0,9%); Otanche (5 – 1,4%); Muzo (4 – 1,1%); Santana (3 – 0,9%); Tunja (188 – 53,4%). Para un total de 352 encuestas realizadas.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual