

INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Primer cuatrimestre del 2020
Junio del 2020



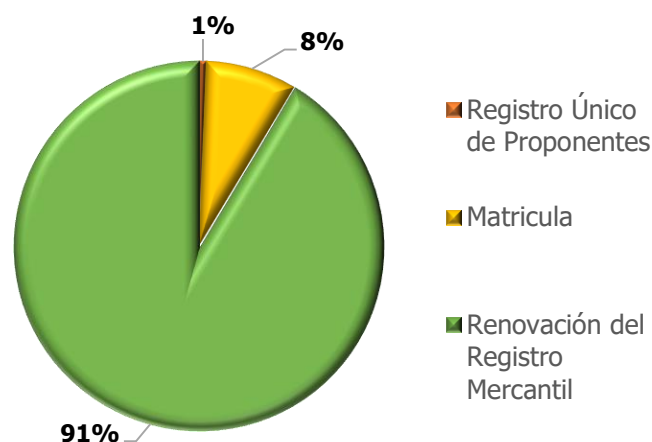
DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

OFICINA PRINCIPAL DE TUNJA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Principal de Tunja, para la cual se realizaron un total de 163 encuestas.

➤ Servicio Prestado

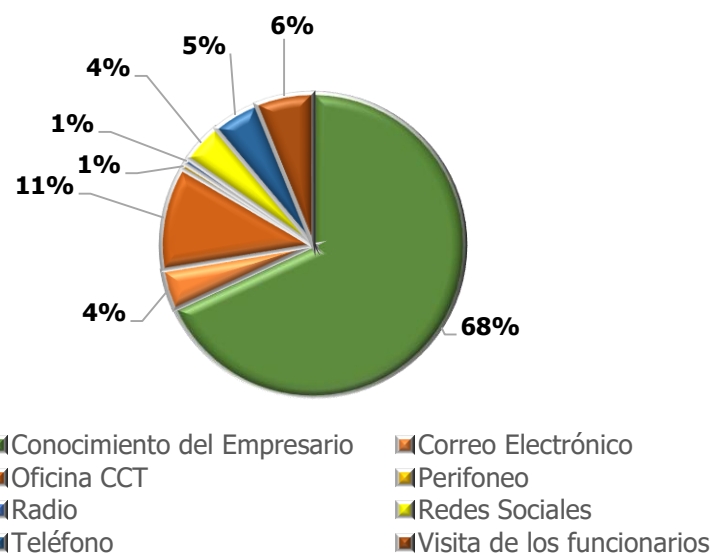
El 91% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 8% el servicio de matrícula y el 1% el servicio de registro único de proponentes.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 68% es conocimiento del empresario, el 11% por medio de la oficina CCT, el 6% por visita de los funcionarios, el 5% por teléfono, y el 10% por medio de perifoneo, redes sociales, correo electrónico y radio.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Resultado General

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	98%	2%	• Confusión en la página. • No dan respuesta sobre unos documentos que una usuaria solicito con urgencia.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1%	99%	• Devolución de documentos
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	4%	96%	• Formatos • Aspectos legales • No cumplían algunos lineamientos
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	99%	1%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	10%	90%	• Iniciando proceso • Es mejor presencial • Visita de funcionarios • No han intentado entrar a la página • No hay dinero en la cuenta • Desconocimiento del proceso • No tenía fondos en la cuenta y solo descargo la factura para cancelarla por medio del banco • No tiene los medios para realizarlo virtual • Se le facilita acercarse a la oficina • Poco uso de la tecnología • Presenta problemas con la cuenta al momento del pago

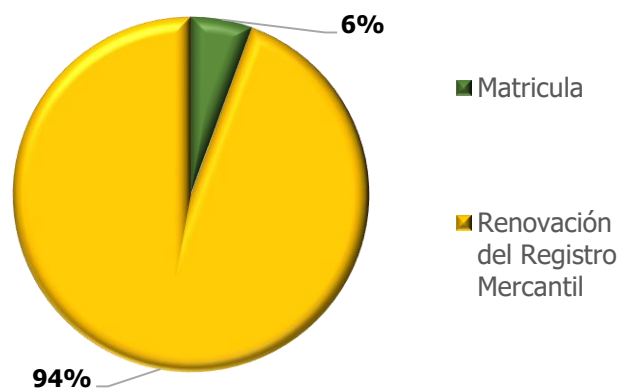
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA SECCIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

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 realizaron un total de 54 encuestas.

➤ Servicio Prestado

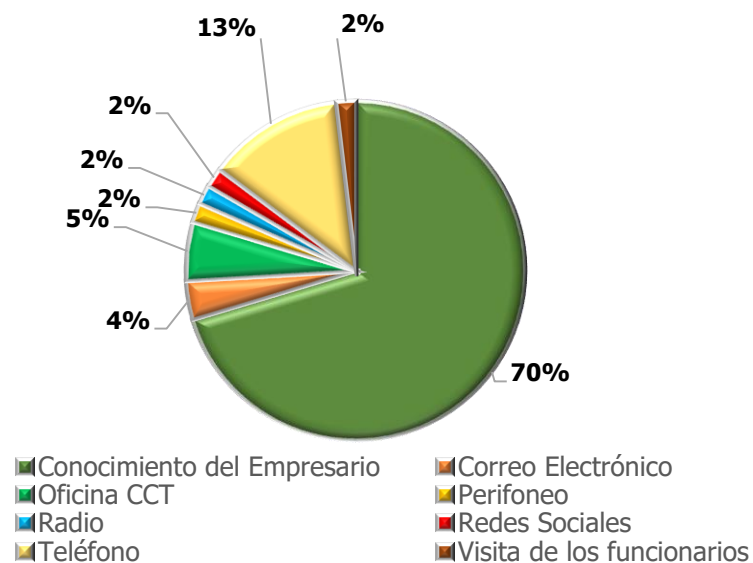
El 94% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 6% el servicio de matrícula.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 70% es conocimiento del empresario, el 13% por teléfono, el 5% por medio de la oficina CCT, el 4% por medio de correo electrónico y el 8% por medio de perifoneo, redes sociales, visita de los funcionarios y radio.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Resultado General

Pregunta	Sí	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?	2%	98%	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?	93%	7%	• Mala atención
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	6%	94%	• Iniciando proceso • Desconocimiento del proceso • Se le facilita acercarse a la oficina • Visita de funcionarios

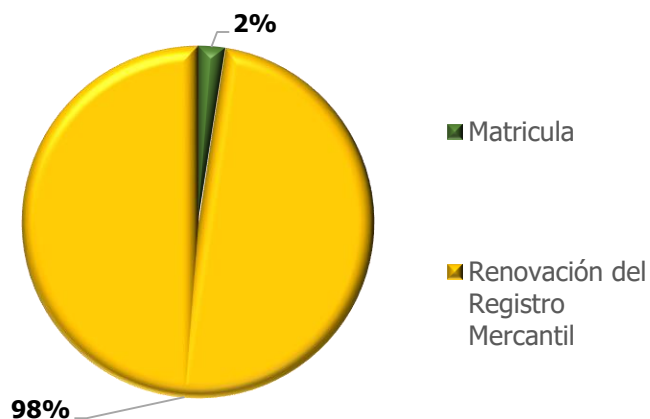
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE VILLA DE LEYVA

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 realizaron un total de 41 encuestas.

➤ Servicio Prestado

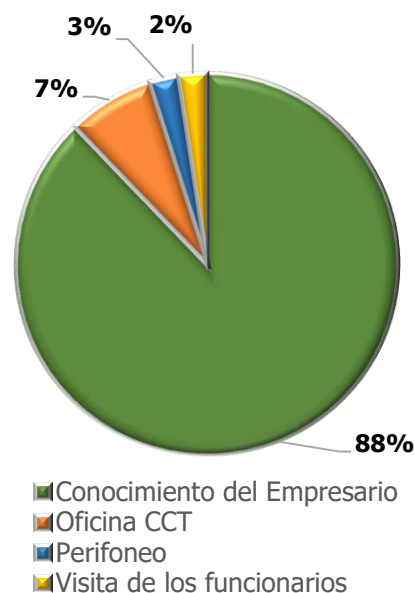
El 98% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, y el 2% el servicio de matrícula.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 88% es conocimiento del empresario, el 7% por medio de la oficina CCT, el 3% por medio de perifoneo y el 2% por medio de la visita de los funcionarios.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Resultado General

Pregunta	Sí	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?	2%	98%	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?	12%	88%	• Iniciando proceso • Lo va a realizar en estos días • Desconocimiento del proceso • Visita de funcionarios • Se le facilita acercarse a la oficina

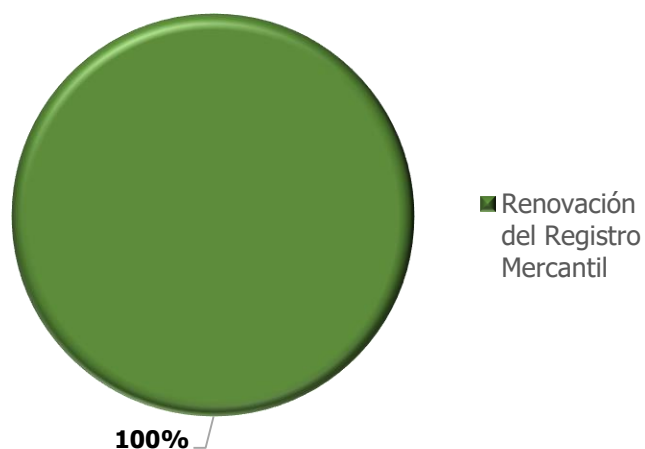
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE GARAGOA

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 realizaron un total de 16 encuestas.

➤ Servicio Prestado

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



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 88% es conocimiento del empresario, el 6% por medio de correo electrónico y el otro 6% por medio de la oficina CCT.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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?	6%	94%	• Se le facilita acercarse a la oficina

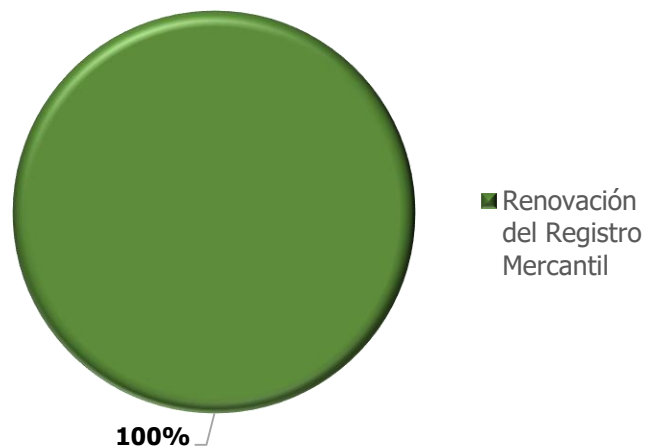
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE GUATEQUE

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 realizaron un total de 17 encuestas.

➤ Servicio Prestado

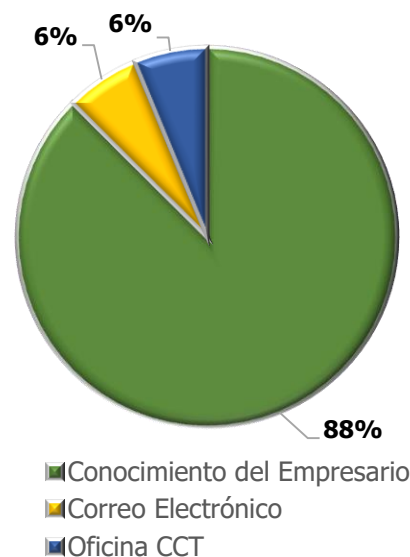
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 88% es conocimiento del empresario, el 6% por medio de correo electrónico y el otro 6% por medio de la oficina CCT.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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?	6%	94%	• Se le facilita acercarse a la oficina

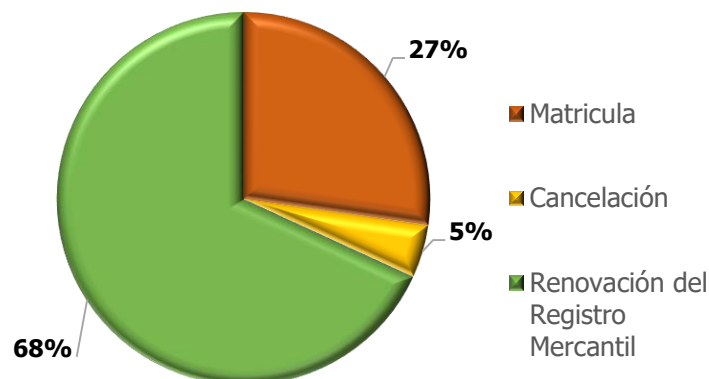
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE MONIQUIRÁ

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 realizaron un total de 22 encuestas.

➤ Servicio Prestado

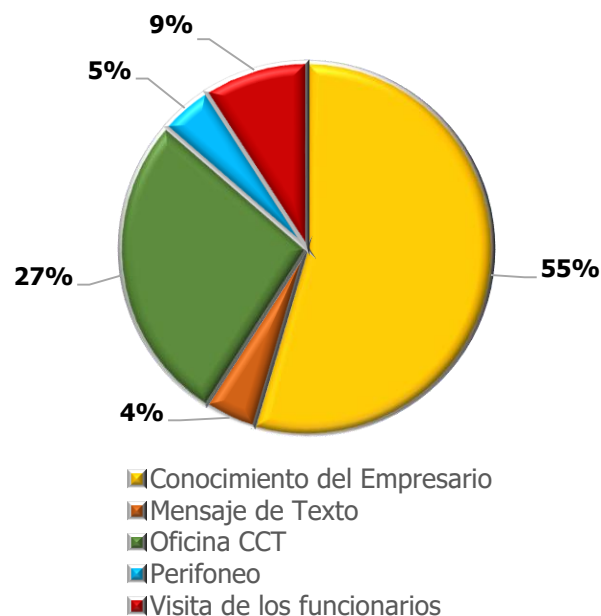
El 68% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 27% el servicio de matrícula y el 5% el servicio de cancelación.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 55% es conocimiento del empresario, el 27% es por medio de la oficina CCT, el 9% por medio de la visita de los funcionarios, el 5% por medio de perifoneo y el 4% por medio de mensaje de texto.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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%	• Iniciando proceso • Terminación de la empresa • Se le facilita acercarse a la oficina • Visita de funcionarios

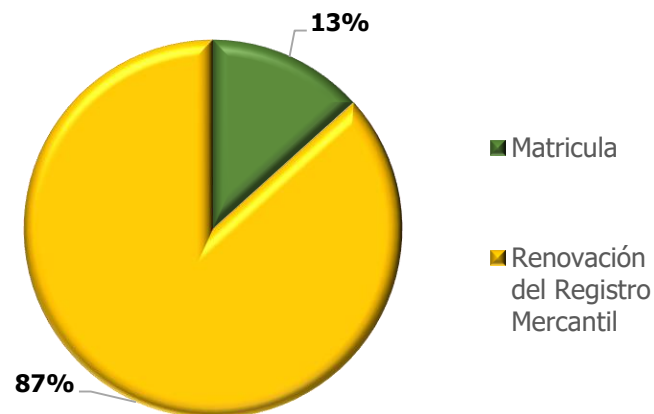
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE MIRAFLORES

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 realizaron un total de 15 encuestas.

➤ Servicio Prestado

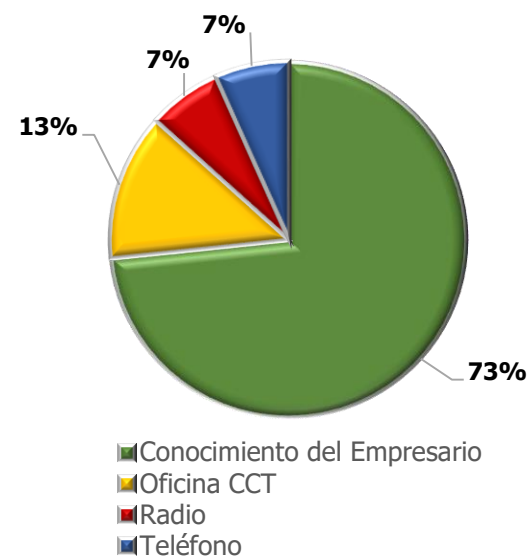
El 87% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 13% el servicio de matrícula.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 73% es conocimiento del empresario, el 13% es por medio de la oficina CCT, el 7% por medio de radio y el otro 7% por medio de teléfono.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Resultado General

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	93%	7%	• Cada funcionario le brindaba información diferente
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%	• Iniciando proceso • Se le facilita acercarse a la oficina

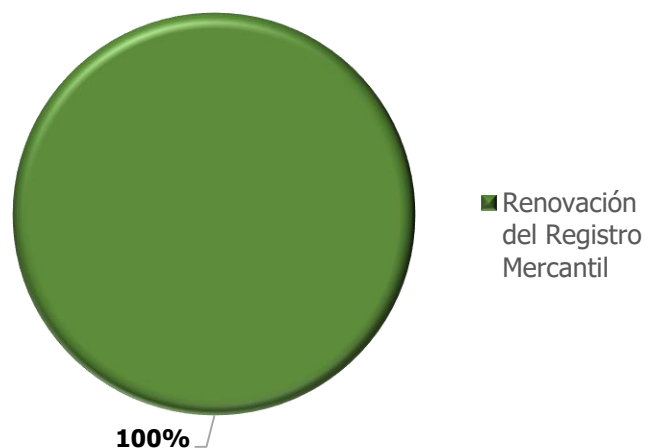
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA RECEPTORA DE RAMIRIQUÍ

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 realizaron un total de 19 encuestas.

➤ Servicio Prestado

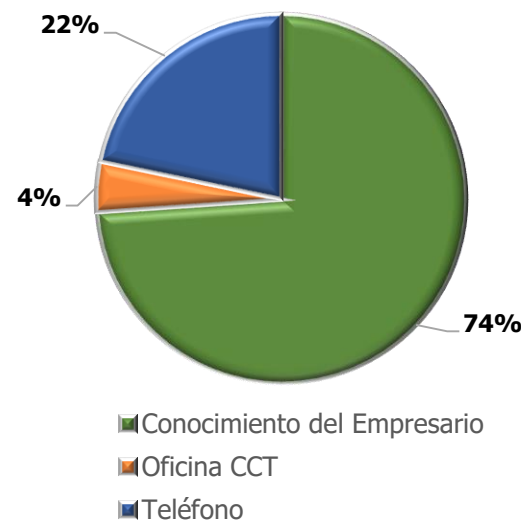
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 74% es conocimiento del empresario, el 22% por medio de teléfono, y el 4% en la oficina CCT.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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?	5%	95%	• Se le facilita acercarse a la oficina. • No puede realizarlo por los códigos que le pide.

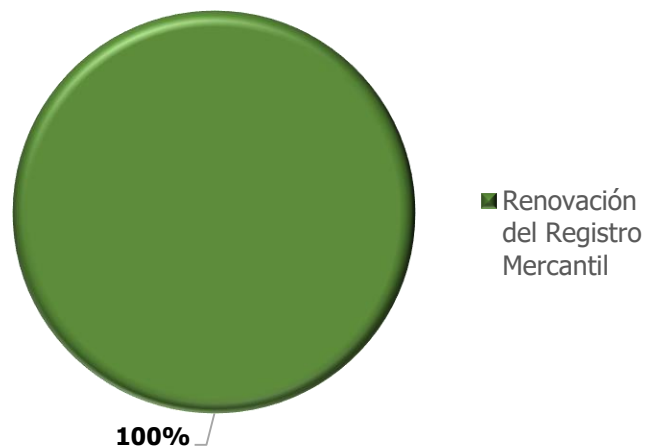
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA DE APOYO DE SAMACÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Apoyo de Samacá, para la cual se realizaron un total de 12 encuestas.

➤ Servicio Prestado

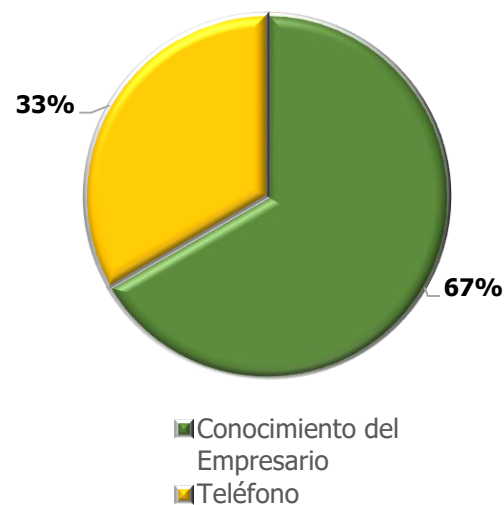
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 67% es conocimiento del empresario y el 33% es por medio de teléfono.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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%	• Se le facilita acercarse a la oficina

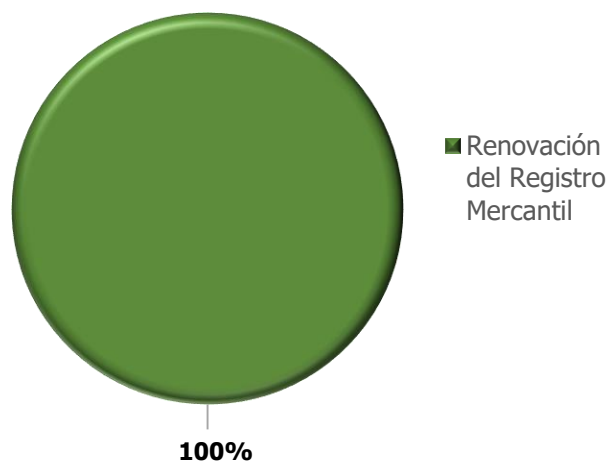
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA DE APOYO DE SANTANA

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

➤ Servicio Prestado

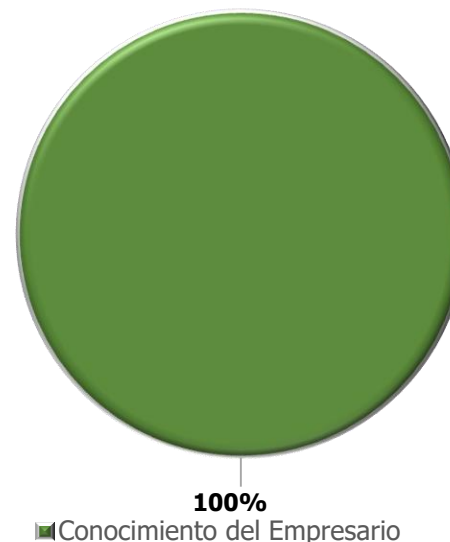
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 100% es conocimiento del empresario.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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%	• Se le facilita acercarse a la oficina

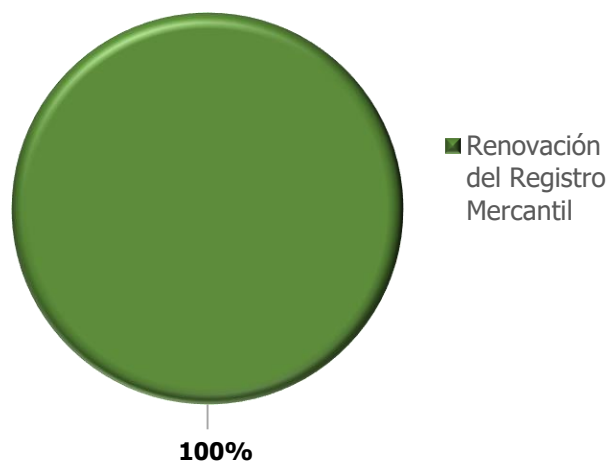
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA DE APOYO DE SAN LUIS DE GACENO

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

➤ Servicio Prestado

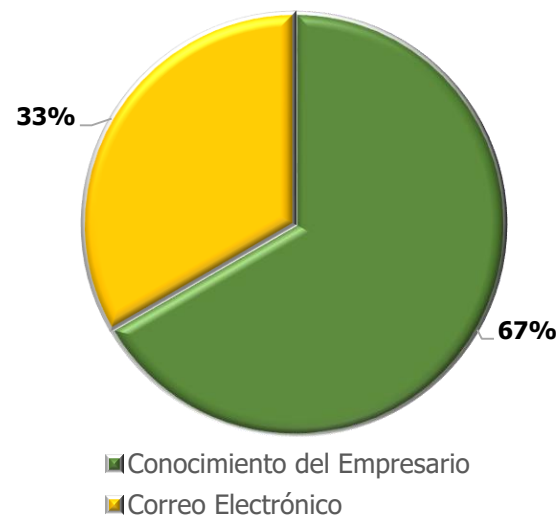
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 67% es conocimiento del empresario y el 33% es por medio de correo electrónico.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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%	• Se le facilita acercarse a la oficina

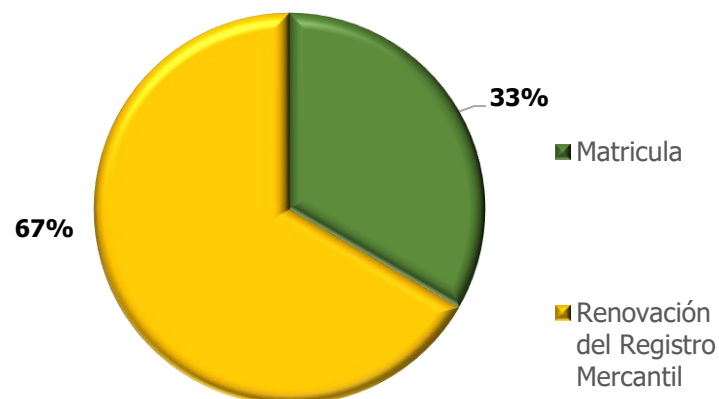
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA DE APOYO DE MUZO

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

➤ Servicio Prestado

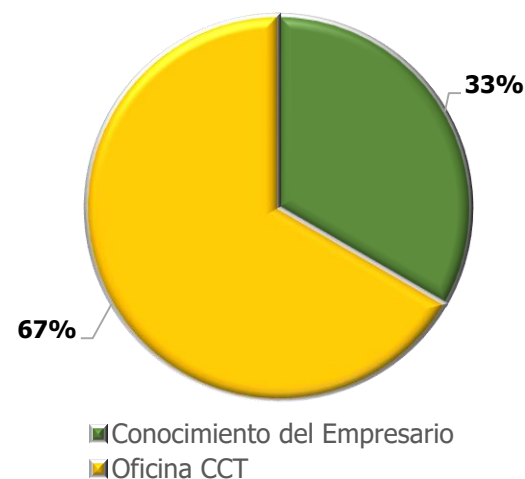
El 67% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 33% el servicio de matrícula.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 67% es por medio de la oficina CCT y el 33% es por conocimiento del empresario.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Resultado General

Pregunta	Sí	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%	• Iniciando proceso • Se le facilita acercarse a la oficina

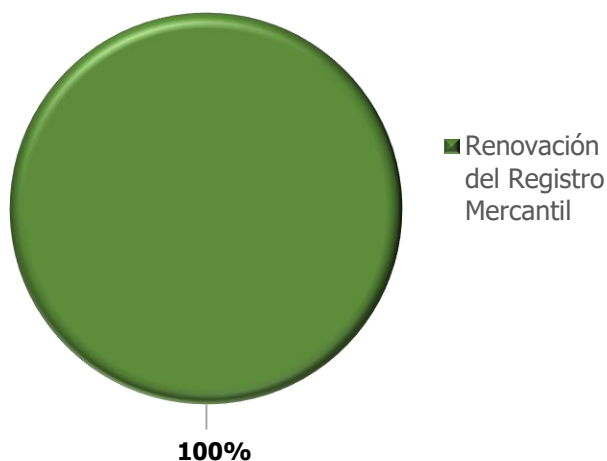
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

OFICINA DE APOYO DE OTANCHE

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

➤ Servicio Prestado

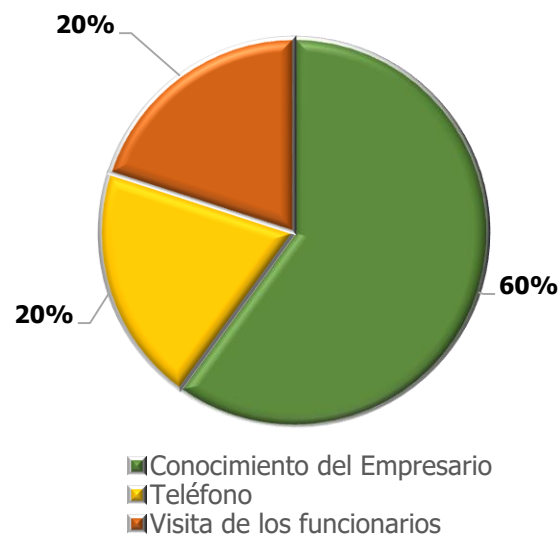
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 50% se enteran por medio de teléfono, y el 50% es conocimiento del empresario mientras que el otro 25% se enteran por medio de la oficina de la CCT.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	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%	• Se le facilita acercarse a la oficina

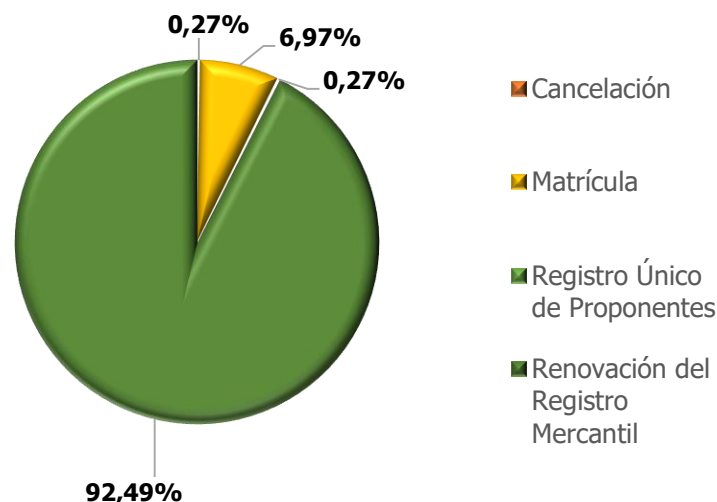
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados generales, para la cual se realizaron un total de 373 encuestas.

➤ Servicio Prestado

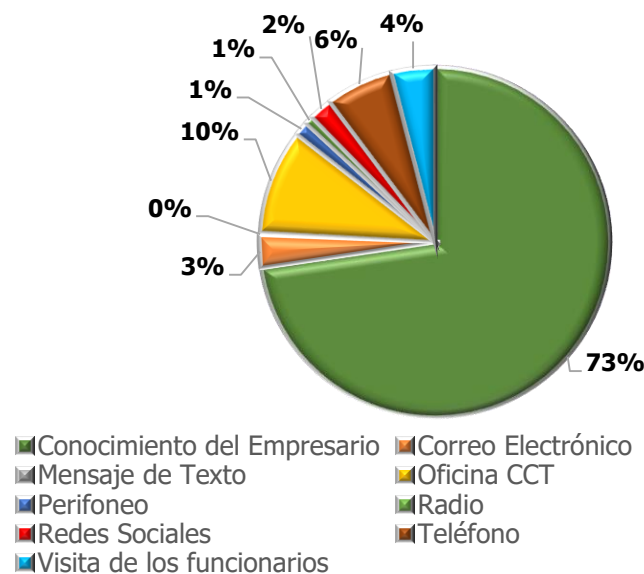
El 92,49% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 6,97% matrícula, el 0,27% registro único de proponentes y el otro 0,27% el servicio de cancelación.



Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ Comunicaciones

De acuerdo a los medios por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil, el 73% es conocimiento del empresario, el 10% por medio de la oficina CCT, el 6% por medio de teléfono, el 4% por medio de visita de los funcionarios y el 7% por medio de mensaje de texto, radio, perifoneo, redes sociales y correo electrónico.



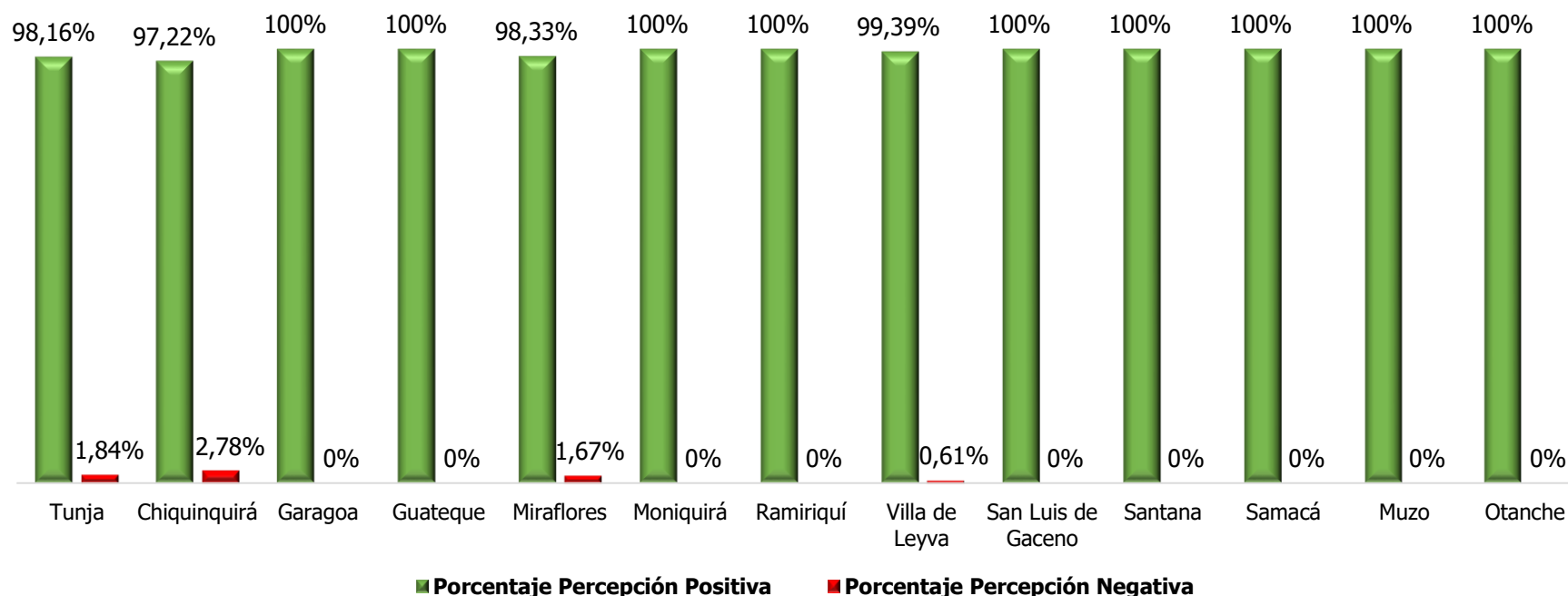
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos
(RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	99%	1%	• Cada funcionario le brindaba información diferente. • Confusión en la página. • No dan respuesta sobre unos documentos que una usuaria solicito con urgencia.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1%	99%	• Devolución de documentos
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%	• Formatos • Aspectos legales • No cumplían algunos lineamientos
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	99%	1%	• Mala atención
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	8%	92%	• Iniciando proceso • Es mejor presencial • Lo va a realizar estos días • Visita de funcionarios • No han intentado entrar a la página • No hay dinero en la cuenta • No puede realizarlo por los códigos que le pide • Desconocimiento del proceso • No tenía fondos en la cuenta y solo descargo la factura para cancelarla por medio del banco • No tiene los medios para realizarlo virtual • Se le facilita acercarse a la oficina • Poco uso de la tecnología • Presenta problemas con la cuenta al momento del pago • Terminación de empresa

Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2020



En general, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina principal de Tunja obtuvo una percepción positiva del 98,16% y una percepción negativa del 1,84%, la oficina seccional Chiquinquirá una percepción positiva del 97,22% y una percepción negativa del 2,78%, 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 98,33% y una percepción negativa del 1,67%, la oficina receptora de Moniquirá una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Ramiriquí una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Villa de Leyva una percepción positiva del 99,39% y una percepción negativa del 0,61%, las oficinas de apoyo de San Luis de Gaceno, Santana, Samacá, Muzo y Otanche obtuvieron 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 **98,66%** y negativa del **1,34%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,67%**.

SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS GENERAL

- Beneficios de préstamos de un auditorio a una empresa.
- Buen servicio
- Al tramitar algún documento está muy demorado.
- Alto costo de la renovación.
- Brindar un apoyo como subsidio, descuentos por esta situación económica que están pasando la mayoría de comerciantes.
- Mejorar la calidad de la página al momento de hacer el pago de renovación.
- No le ha llegado el papel de la Dian que ya solicito hace más de una semana.
- Se retribuyera algunos beneficios para las empresas.
- Altos costo de impuestos.
- Agradecimientos por prestarles un servicio a los acueductos.
- No ven beneficios por parte de la Cámara de Comercio y si cobran alto impuesto.
- Demorado al tramitar algún documento por medio virtual.
- Solicitar usb del nuevo sistema que brindaron por medio de una conferencia.
- Brindar más información sobre los beneficios o capacitaciones que brinda la Cámara de Comercio a las empresas.
- Tener una página especial donde está todo tipo de empresa y asociaciones que pagan matrícula para que los encuentren en una página especial.
- Como sería el pago del otro año de la renovación si este año no se ha ejercido nada.
- Tener en cuenta las empresas sin ánimo de lucro en el momento de las tarifas.
- Proceso más ágil para los certificados.
- Excelente servicio
- No ven beneficios por ese pago anual que se hace.
- No ven beneficios en capacitaciones ni apoyo al momento de solicitar un certificado por la plataforma, que a veces no funciona.
- Que le bajen al pago de la renovación.
- Mas asesorías sobre la apertura de los negocios.
- Brindar más información sobre las ventas anuales que tiene una empresa pequeña.
- Fallos en la plataforma al momento de tramitar algún documento.
- Brindar más información sobre los seminarios o capacitaciones mediante los medios virtuales.
- Brindar más capacitaciones.
- Brindar más apoyo a los comerciantes.
- Pésimo servicio en la Cámara de Chiquinquirá, no le brindan ningún beneficio.

INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

- Brindar más apoyo a las asociaciones.
- Intervención para ayuda de asociaciones.
- Demora en atención al empresario.
- Lento el proceso al momento de diligenciar un documento.
- Ágiles al momento de contestar solicitudes o inquietudes
- Poco apoyo a los comerciantes.
- Falta de compromiso al momento de convocarlo a entrevista virtual.
- Tarifas muy altas, no le parece justo que la Cámara de Comercio no esté trabajando sabiendo que los comerciantes necesitan certificados y otros documentos necesarios.
- Que se pueda realizar la mayoría de documentos por vía virtual.
- Tramites de un proceso lo lleve solo una funcionaria.
- Mucha tramitología para la renovación.
- Tutoriales para seguir un proceso mediante la página virtual de la Cámara de Comercio.
- Brindar más información de cómo descargar los certificados por la plataforma.
- Que no cobren.
- Incentivos a los comerciantes.
- Apertura de la Cámara de Comercio que si cobran y no trabajan.
- Tenerlos en cuenta como persona natural o jurídica en este tiempo que solo se paga impuestos y no se ve beneficios.
- Que el otro año no se cobre por la situación que están viviendo nadie ha podido trabajar.
- Brindar un apoyo a los comerciantes independientes.
- Brindar más información por teléfono sobre los beneficios y fechas para renovación.
- Obtener más servicios por parte de la Cámara de Comercio.
- Brindar más material didáctico para las personas que no manejan las redes sociales e incentivos.
- Facilitar una usb a cada empresario una vez hecha la capacitación con los temas tratados.
- Brindar más información de cómo descargar certificados o hacer los procesos mediante la plataforma, y no cobrar al empresario los certificados que él solicite.

Atentamente,



Luis Alejandro Suárez Amaya

Director Dpto. de Planeación y Estudios Económicos

Transcriptor: Dilsa Roa – Proceso de Servicio al Cliente

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:	Mayo y Junio de 2020
Número de preguntas:	Cinco (5)
Metodología aplicada:	Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula y renovación en el período de enero a abril de 2020.
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 (54 – 14,5%); Garagoa (16 – 4,3%); Villa de Leyva (41 – 11%); Guateque (17 – 4,6%); Miraflores (15 – 4%); Moniquirá (22 – 5,9%); Ramiriquí (19 – 5,1%); Samacá (12 – 3,2%); San Luis de Gaceno (3 – 0,8%); Otanche (5 – 1,3%); Muzo (3 – 0,8%); Santana (3 – 0,8%); Tunja (163 – 43,7%). Para un total de 373 encuestas realizadas.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual