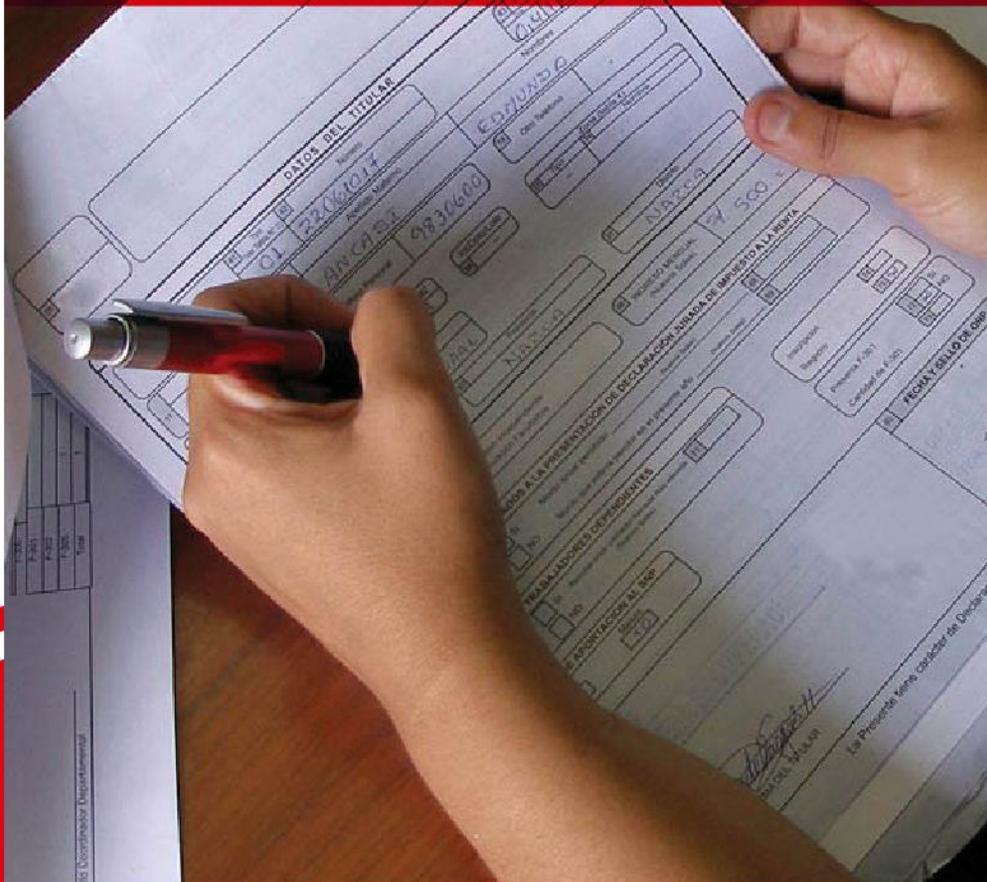


INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Segundo cuatrimestre del 2020

Octubre del 2020



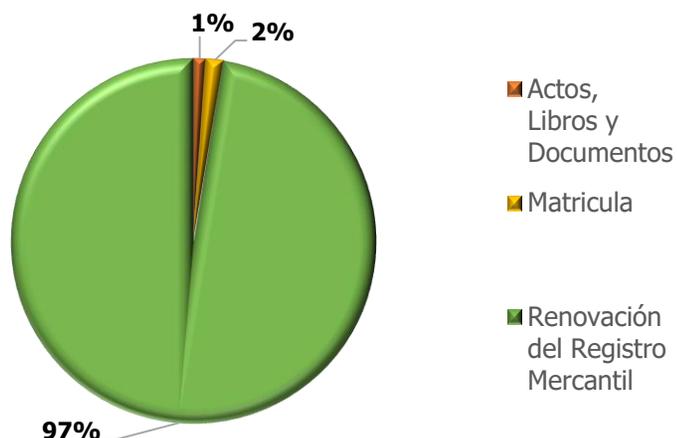
DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 191 encuestas.

➤ **Servicio Prestado**

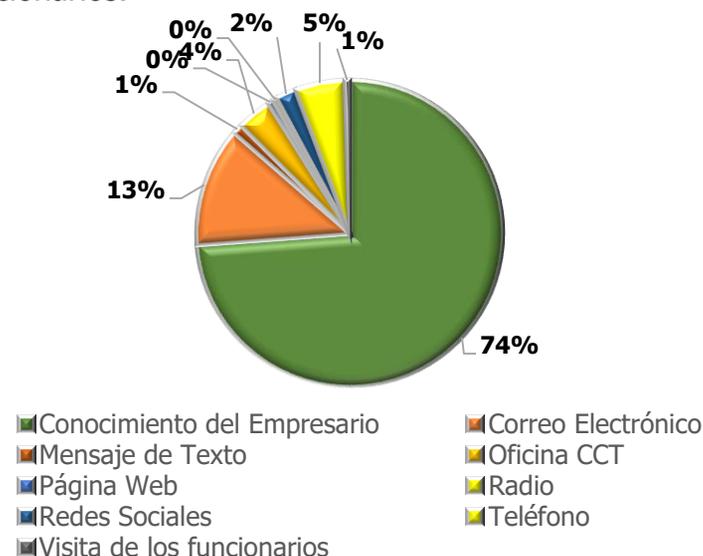
El 97% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 2% el servicio de matrícula y el 1% el servicio actos, libros y documentos.



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 usuario, el 13% por correo electrónico, el 5% por teléfono y el 8% restante es por medio de mensaje de texto, oficina CCT, página web, radio, redes sociales y 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?	98%	2%	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos procesos es confusa • Indicaron mal sobre los servicios que brinda la plataforma al momento de hacer un proceso. • Mucho tramite. • Repetir documentos.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1%	99%	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?	1%	99%	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	96%	4%	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas veces lo hacen esperar mucho. • Atención pésima. • Demorada. • La atención fue incómoda en la sede del norte. • No brindan la información correcta. • No brindo bien la asesoría. • No dio información clara al hacerle una pregunta, solo le ordeno llamar a los números o mirar por la página. • No realizaron el pago de renovación al sistema y toco volver a cancelarla otra vez.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	50%	50%	<ul style="list-style-type: none"> • No pudo realizar el proceso. • No sabe del proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina. • La empresa no existe.

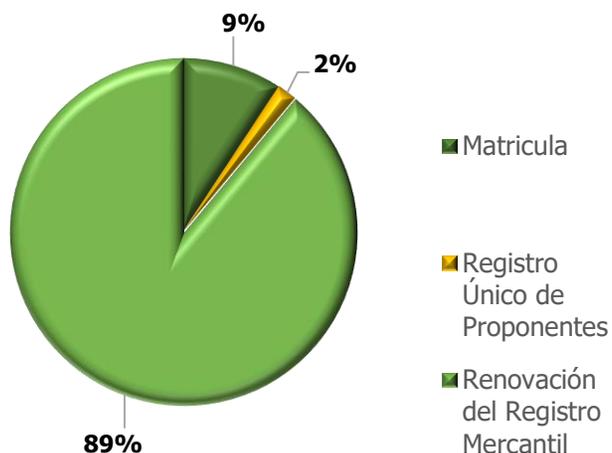
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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**

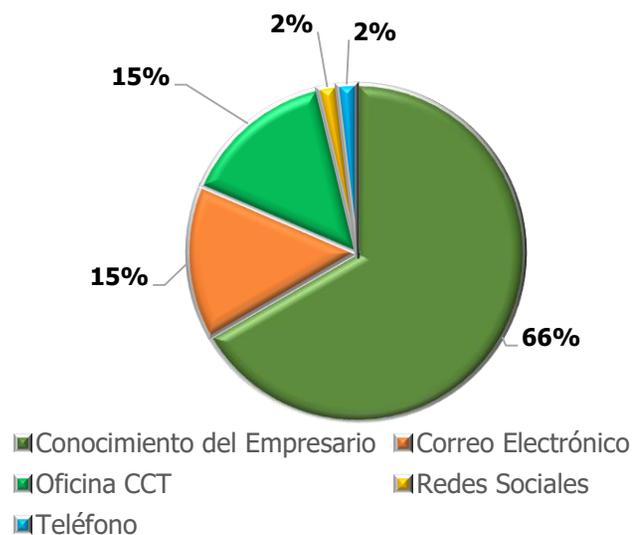
El 89% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 9% el servicio de matrícula y el 2% el servicio de registro único de proponentes.



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, 66% es conocimiento del empresario, el 15% es correo electrónico, el 15% es por medio de la oficina de la CCT, el 2% por redes sociales y por último el 2% por 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?	30%	70%	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciando proceso. • No pudo realizar el proceso. • No sabe del proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina.

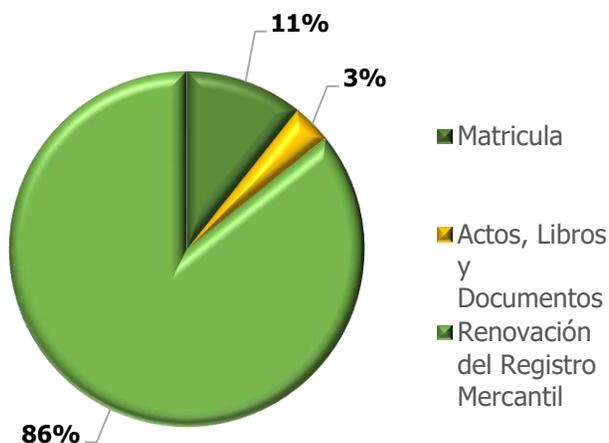
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 28 encuestas.

➤ **Servicio Prestado**

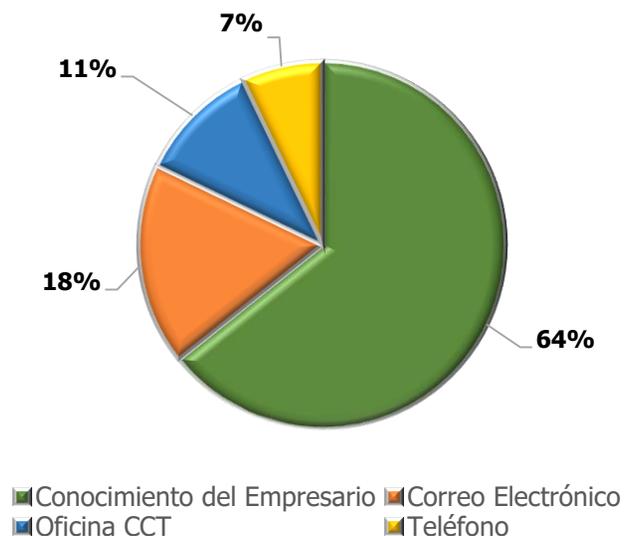
El 86% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 11% el servicio de matrícula y el 3% el servicio de matrícula.



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 64% es conocimiento del empresario, el 18% es correo electrónico, el 11% es por medio de la Oficina de la CCT y el 7% es por 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?	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%	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciando proceso • Lo va a realizar en estos días • Desconocimiento del proceso • Visita de funcionarios • Se le facilita acercarse a la oficina

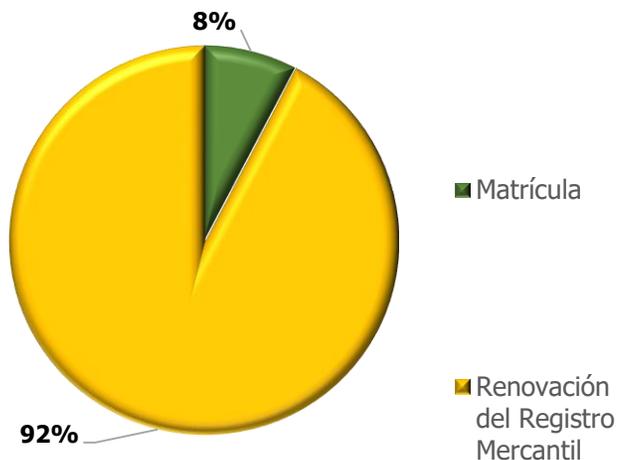
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 13 encuestas.

➤ Servicio Prestado

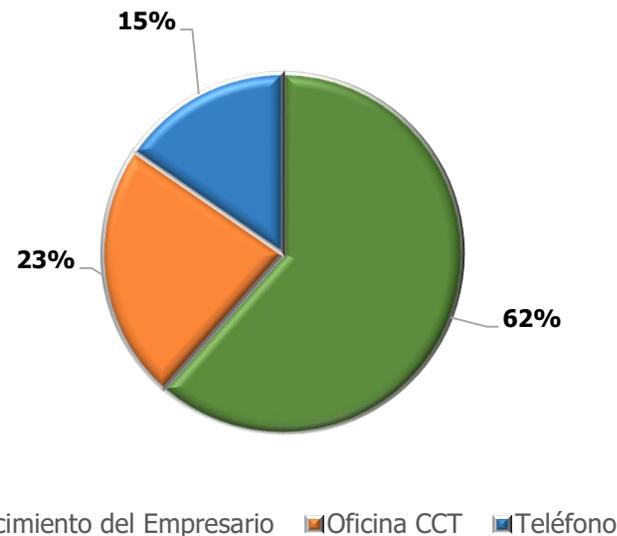
El 92% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 8% el servicio de matrícula.



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 62% es conocimiento del empresario, el 23% por medio de la oficina de la CCT y el 15% 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?	38%	62%	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciando proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina.

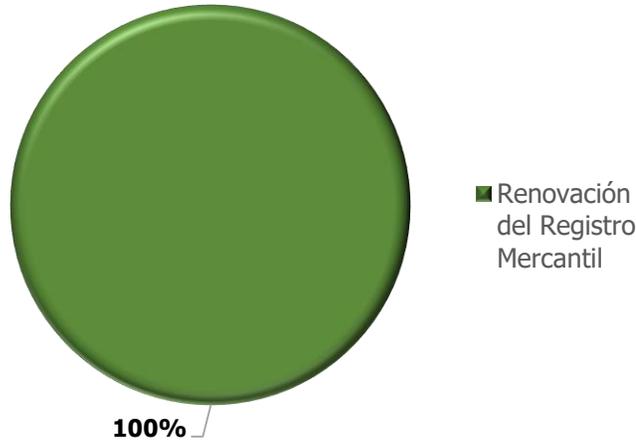
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 13 encuestas.

➤ Servicio Prestado

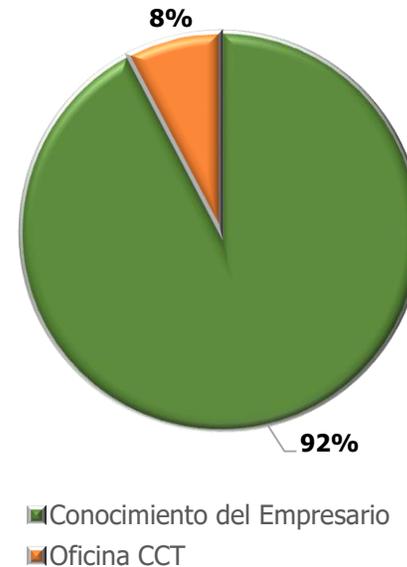
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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 92% es conocimiento del empresario y el 8% 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?	92%	8%	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?	15%	85%	• Se le facilita acercarse a la oficina

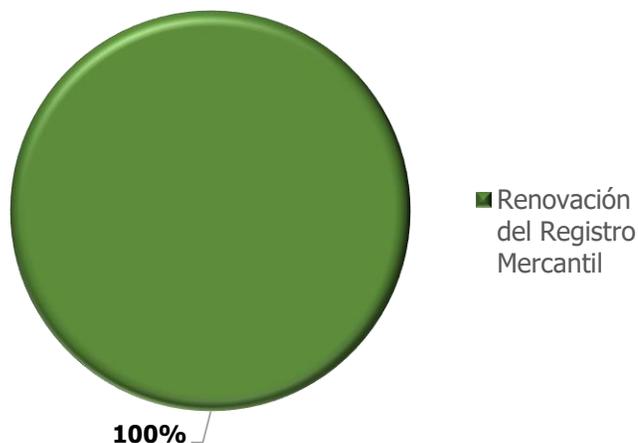
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 20 encuestas.

➤ Servicio Prestado

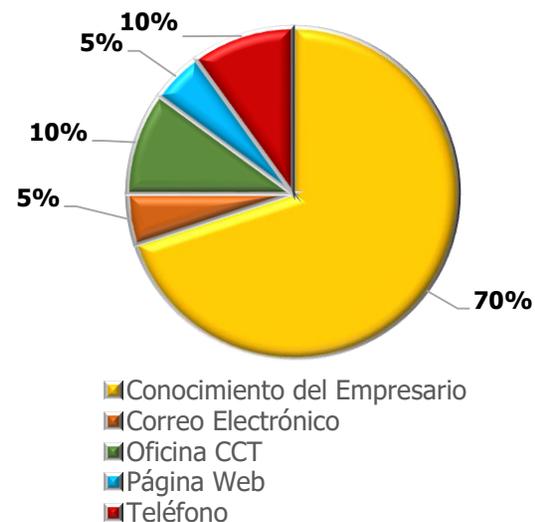
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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 70% es conocimiento del empresario, el 10% es por medio de la oficina de la CCT, el 10% es por teléfono, el 5% es por correo electrónico y el 5% por página web.



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?	5%	95%	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?	40%	60%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

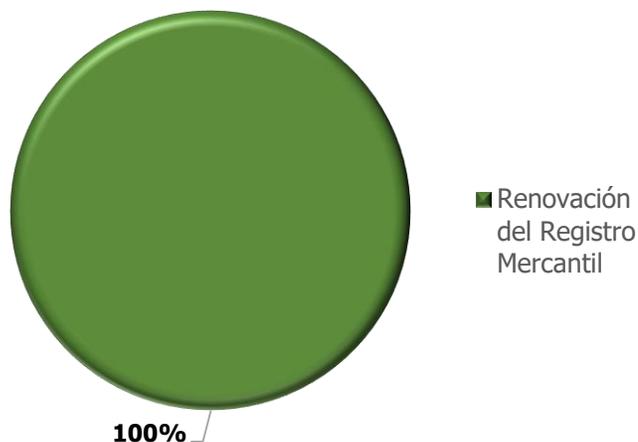
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 10 encuestas.

➤ Servicio Prestado

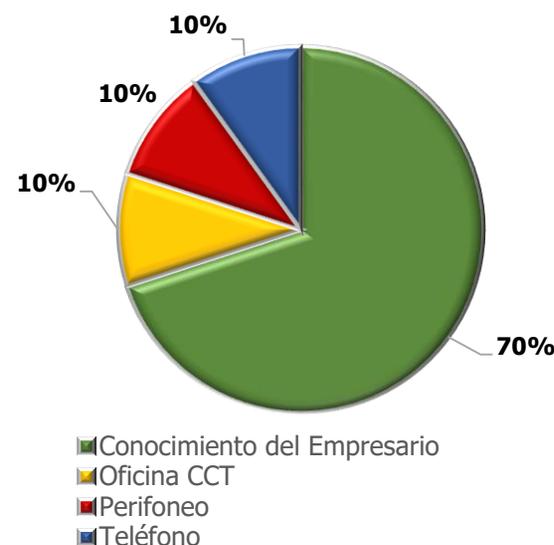
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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 70% es conocimiento del empresario, el 30% es por medio de la oficina de la CCT, perifoneo y teléfono respectivamente.



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?	90%	10%	• funcionaria de mal carácter.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	50%	50%	• No sabe del proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina.

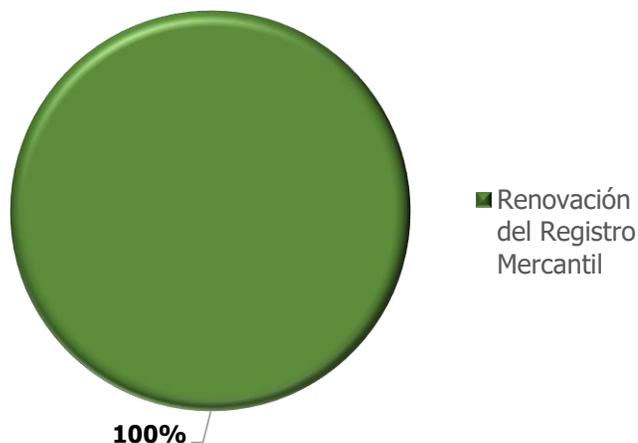
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 15 encuestas.

➤ Servicio Prestado

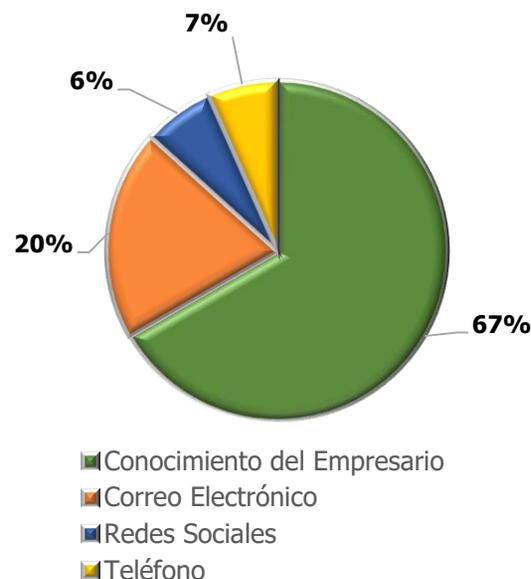
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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, el 20% es por correo electrónico, el 7% es por teléfono y el 6% es por medio de las redes sociales.



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?	7%	93%	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?	80%	20%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

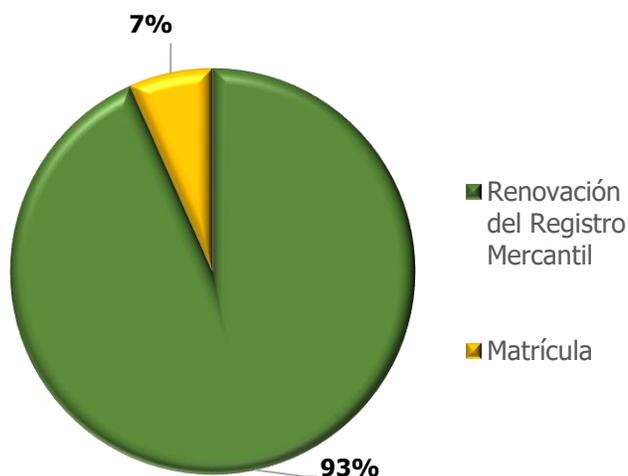
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 15 encuestas.

➤ Servicio Prestado

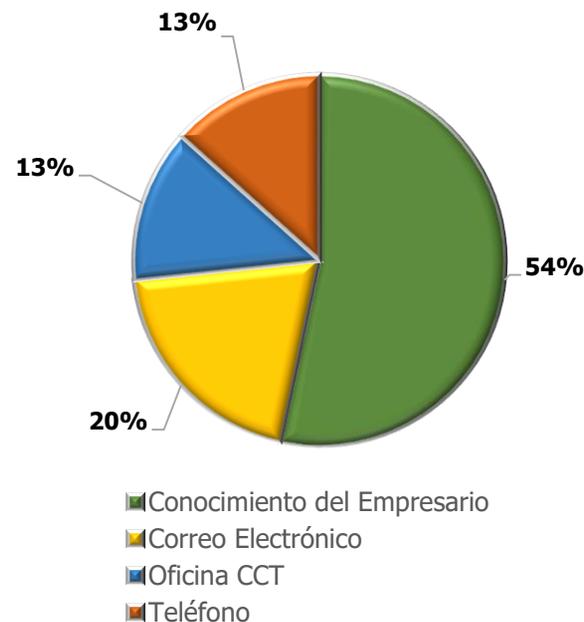
El 93% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 7% el servicio de matrícula.



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 54% es conocimiento del empresario, el 20% es por correo electrónico, el 26% es por medio de la oficina de la CCT y teléfono respectivamente.



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?	13%	87%	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciando proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina.

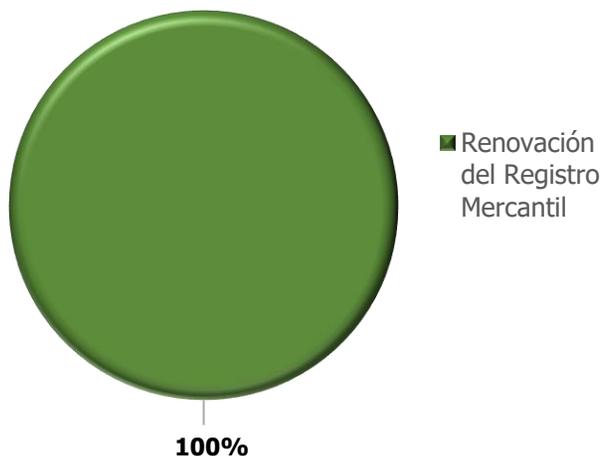
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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

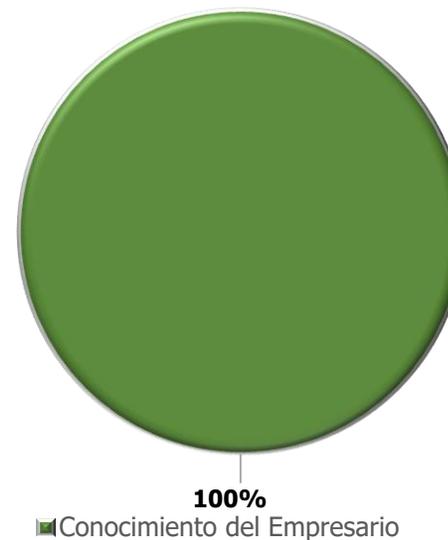
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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?	33%	67%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

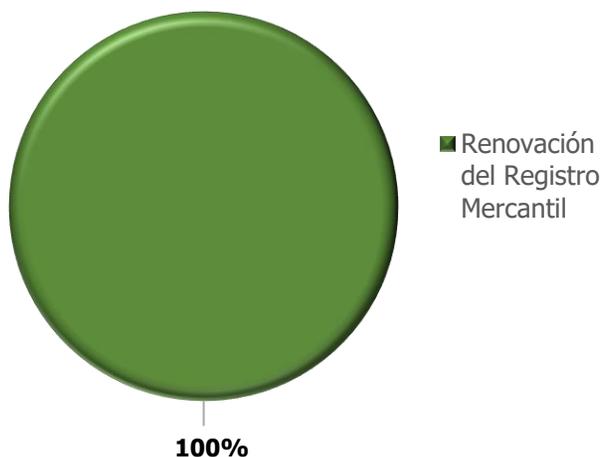
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 4 encuestas.

➤ Servicio Prestado

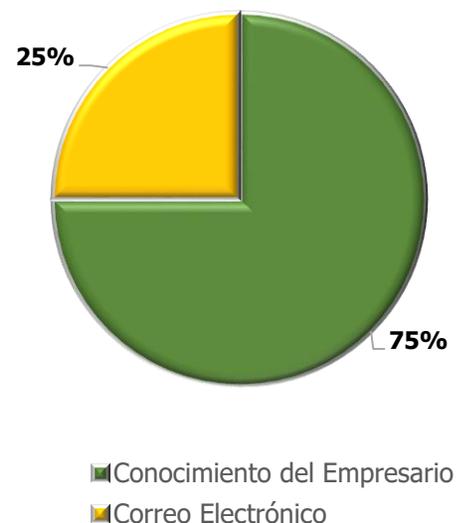
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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 75% es conocimiento del empresario y el 25% 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?	50%	50%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

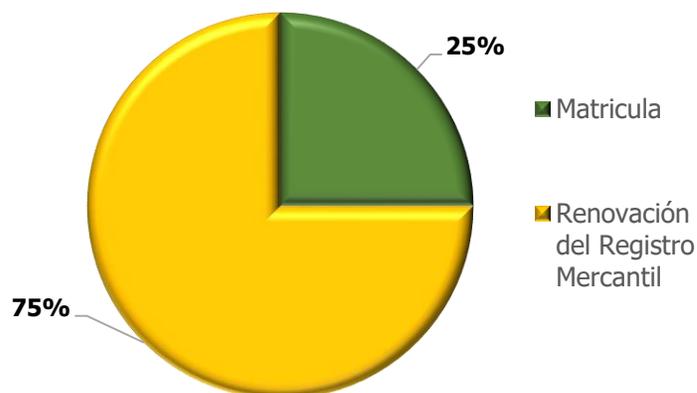
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 4 encuestas.

➤ Servicio Prestado

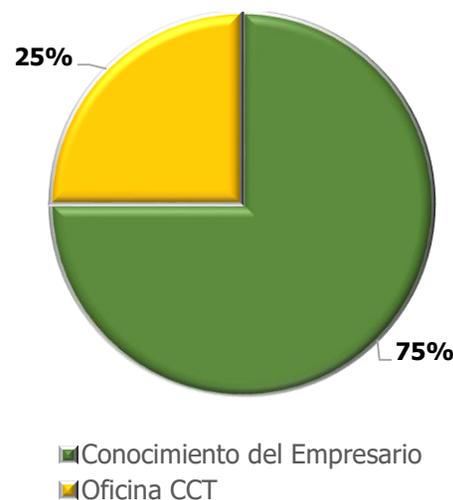
El 75% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil y el 25% el servicio de matrícula.



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 75% es conocimiento del empresario y el 25% es 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?	75%	25%	• Iniciando proceso.

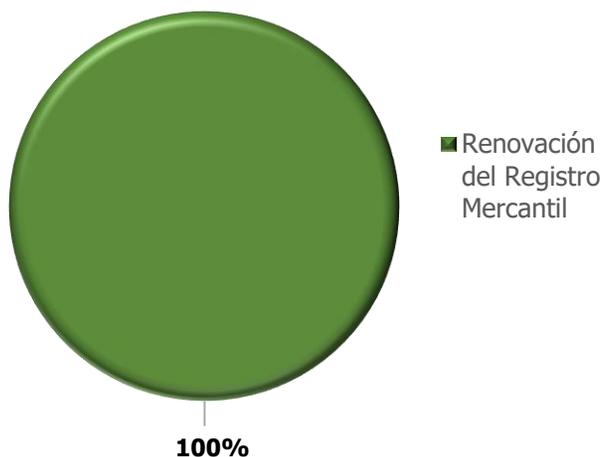
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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 3 encuestas.

➤ Servicio Prestado

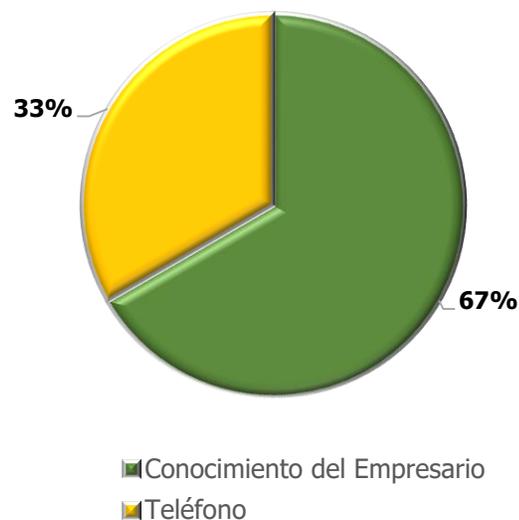
El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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 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?	33%	67%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

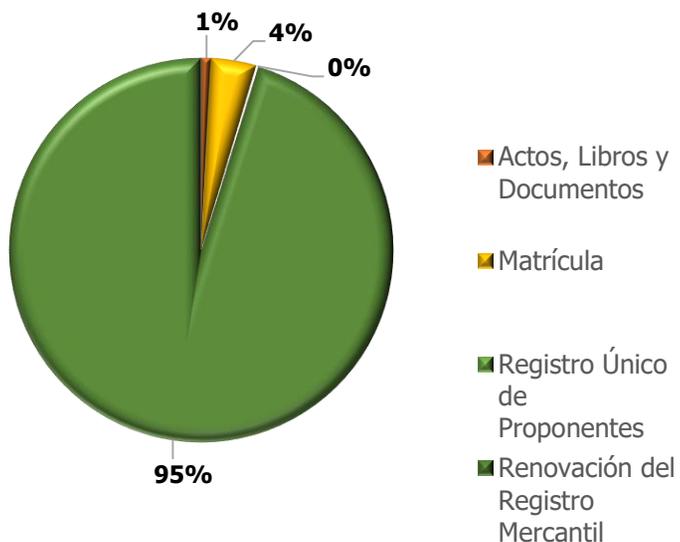
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

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**

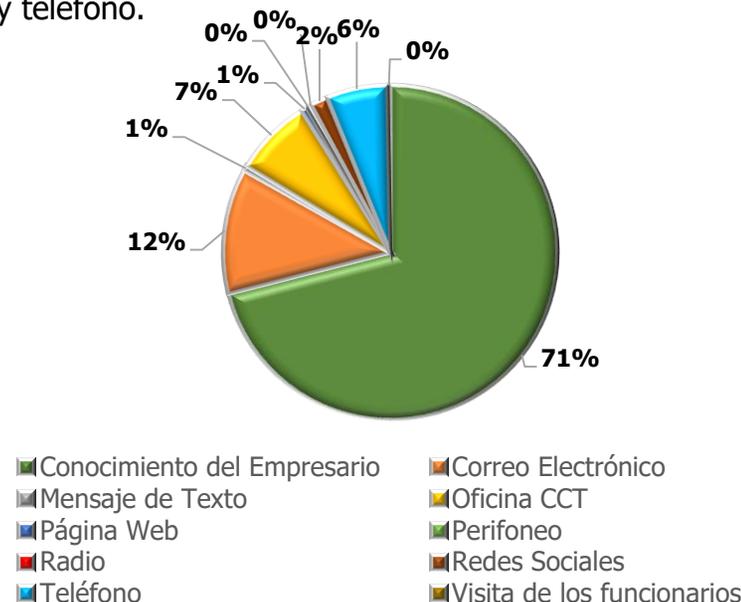
El 95% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil, el 4% el servicio de matrícula y el 1% el servicio de actos, libros y documentos y registro único de proponentes.



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 71% es conocimiento del empresario, el 12% es por correo electrónico, y el 17% es por medio de la oficina de la CCT, perifoneo, redes sociales, visita de los funcionarios, página web, mensaje de texto, radio y teléfono.



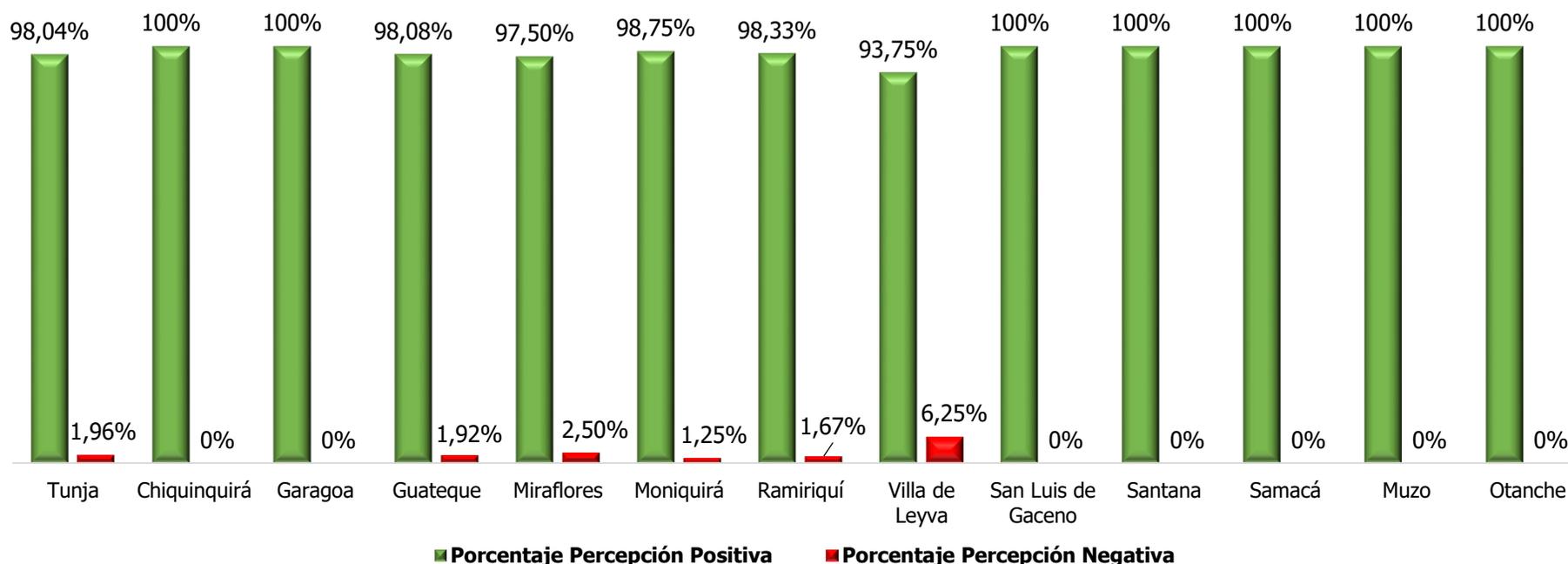
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

➤ **Resultado General**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	98%	2%	<ul style="list-style-type: none"> • En algunos procesos es confusa. • Indicaron mal sobre los servicios que brinda la plataforma al momento de hacer un proceso. • Mucho trámite. • Repetir documentos.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1%	99%	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?	1%	99%	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	97%	3%	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas veces lo hacen esperar mucho. • Atención pésima. • Demorada. • La atención fue incómoda en la sede del norte. • No brindan la información correcta. • No dio información clara al hacerle una pregunta, solo le ordeno llamar a los números o mirar por la página. • No realizaron el pago de renovación al sistema y tuvo que volver a cancelarla otra vez. • funcionaria de mal carácter. • Malas atenciones por los funcionarios no son amables, ni colaboradores. • No se le brindó colaboración cuando lo necesitaban. • Poco contacto con el personal.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	43%	57%	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciando proceso. • No pudo realizar el proceso. • No sabe del proceso. • Se le facilita acercarse a la oficina. • La empresa no existe.

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

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – SEGUNDO 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 98,04% y una percepción negativa del 1,96%, la oficina seccional Chiquinquirá una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Garagoa una percepción positiva del 100%, la oficina receptora de Guateque una percepción positiva del 98,08% y una percepción negativa del 1,92%, la oficina receptora de Miraflores una percepción positiva del 98,08% y una percepción negativa del 2,50%, la oficina receptora de Moniquirá una percepción positiva del 98,75% y una percepción negativa del 1,25%, la oficina receptora de Ramiriquí una percepción positiva del 98,33% y una percepción negativa del 1,67%, la oficina receptora de Villa de Leyva una percepción positiva del 93,75% y una percepción negativa del 6,25%, 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 **98,26%** y negativa del **1,74%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,27%**.

SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS GENERAL

- Falta de conocimiento de Leyes.
- La atención de la persona de caja muy descortés con el cliente.
- Demasiado lento al proceso de pagar.
- Excelente servicio.
- Capacitación del funcionario al empresario al momento de interactuar con una persona discapacitada.
- Vincularse a los negocios del empresario.
- Brindar los certificados de las capacitaciones virtuales al correo electrónico.
- Mejorar el servicio de asesoría.
- Incluir en el pago de renovación los certificados que se soliciten anuales.
- Mantenimiento a la plataforma, error al momento de ingresar y subir la declaración de renta.
- Tener en cuenta a la industria de Boyacá.
- Brindar más apoyo a las Entidades de sin Ánimo de Lucro.
- Más apoyo al comerciante.
- Brindar más información a los empresarios en todo el tema de renovación y la parte legal.
- Ayudar a la gente con discapacidad.
- Bajar al costo del pago de renovación para promover las pequeñas empresas.
- Problemas al descargar certificados en la plataforma.
- Página web más clara, mejorar asesoría del funcionario al empresario, atención mala.
- Más cordial con los empresarios.
- No generar ningún costo el pago de renovación este año por causas de la pandemia en especial las micro empresas.
- Inconsistencias en la devolución de dinero.
- Asesoría en la página web al descargar certificados o estatutos, brindar capacitaciones.
- Buen servicio al brindar las conferencias.
- No hay beneficio por la plata que paga anual.
- Mas patrocinio a las actividades culturales.
- Radicaron una contratación sin Ánimo de Lucro y nunca le dieron respuesta, y en otras entidades de la Cámara ya los tuvieron en cuenta.
- La atención muy demorada al pedir una asesoría.
- Verificación en el sistema por pago de renovación.
- En que se beneficia uno en afiliado de la Cámara de Comercio, practicantes ineficientes, evaluar la Cámara a los empresarios para que y que hacen con la plata que reciben.
- Muy elevados los costos por una renovación debe ser de acuerdo a las empresas.
- Brindar información por el medio telefónico.

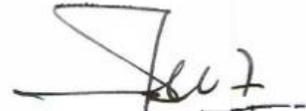
INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

- Mejorar la atención, con respeto y amabilidad.
- Ver reflejado el pago que hacen los empresarios en algún apoyo.
- Creación de nuevas empresas, coordinación con la Gobernación con el pago de impuestos que realizan anual.
- Servicios costosos como un acta de proponentes, crear una tarifa especial.
- Que el otro año sean las tarifas más moderadas.
- Mejorar la asesoría por parte de los funcionarios a los empresarios.
- Página web fuera más fácil de acceder, más organizada, informar sobre los tramites que se realizan por correo electrónico para estar informando.
- Informar a los empresarios en que gastan la plata, o que beneficios tiene el afiliado por hacer ese pago anual.
- Que respaldo tienen los estatutos, beneficios.
- Mas colaboración a los afiliados, bajarle el costo al pago de renovación
- Brindar el servicio directo a la empresa al pago de renovación.
- Más apoyo a las nuevas empresas con los recursos que recibe la cámara.
- No mira ningún beneficio con el pago anual.
- Mejorar el sistema por la página web o teléfono para poder realizar los pagos de renovación.
- Asesoría en la página web.
- Brindar información sobre la Cámara de Comercio, para que sirva y que funcionalidad les brinda a los empresarios.
- Brindar más capacitaciones y apoyo en el campo con diferentes empresas.
- Mas capacitaciones de asociaciones, para el sector rural.
- En espera de devolución de dinero para poder desarrollar un registro de proponentes y nadie le ha dado respuesta.
- Informar más sobre los cambios que se hacen anuales.
- Mejorar la página web para hacer los tramites sin necesidad de acercarse a la oficina.
- Informar más sobre las fechas de renovación vía telefónica.
- Brindarles más apoyo y prioridad al empresario, que sean más rápidas las líneas telefónicas.
- Informar a los empresarios días anteriores cuando van los funcionarios a los pueblos.
- Mas asesoría a las personas que manejan las asociaciones en especial los representantes legales.
- Mas capacitaciones, más apoyo, más beneficios, más facilidad en hacer diligencias mediante la página web.
- Que los funcionarios sean más cordiales, atentos.

- Publicidad al momento de abrir una pestaña en la página que no corresponde a lo que se pide.
- Cambiar funcionaria con mal carácter.
- La atención muy regular en la oficina en Miraflores.
- Incentivos más útiles para el empresario como cuadernos, esferos, etc.
- Funcionalidad de un buen asesor para hacer trámites en línea porque es confusa la página web.
- No les brinda nada la Cámara de Comercio.
- Cobran presupuestos elevados cuando él ni siquiera ha utilizado la fundación.
- Alto costo de pago de declaración a la DIAN y suscripción.
- Funcionaria capacitada especial para los trámites.
- Informar más sobre los cambios o normativas que se presentan cada vez en la Cámara de Comercio.
- Demora en la revisión de cualquier trámite.
- Brinden más información sobre la economía solidaria.
- Número telefónico para llamar a cualquier inquietud, pero directo con la funcionaria.
- Abrir la oficina de Ramiriquí para cualquier información o certificado.
- Apoyar los proyectos, en especial ayudar a la gente de campo que más lo necesita.
- Visitar a los empresarios ya que hay mucha gente ilegal.

Agradeciendo la atención prestada.

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:	Septiembre 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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 (13 – 3,5%); Villa de Leyva (28 – 7,5%); Guateque (13 – 3,5%); Miraflores (10 – 2,7%); Moniquirá (20 – 5,4%); Ramiriquí (15 – 4%); Samacá (15 – 4%); San Luis de Gaceno (4 – 1,1%); Otanche (3 – 0,8%); Muzo (4 – 1,1%); Santana (3 – 0,8%); Tunja (191 – 51,2%). Para un total de 373 encuestas realizadas. Con un margen de error de 5% y 95% de confianza.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual