

# INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Segundo cuatrimestre del 2021

Septiembre del 2021



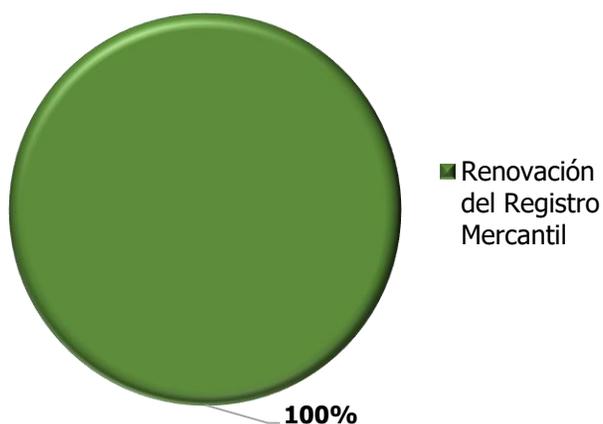
DEPARTAMENTO  
DE PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

**OFICINA CCT 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 175 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Conocimiento del empresario	40%
Correo electrónico	22,86%
Oficina CCT	19,43%
Teléfono	8,57%
Mensaje de texto	3,43%
Costumbre	1,14%
Terceros	1,14%
Redes sociales	1,14%
Visita de los funcionarios	1,14%
Perifoneo	0,57%
Publicidad	0,57%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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"> <li>No entendí bien.</li> <li>Solo me dieron la cifra y ya.</li> <li>Yo solo cancelo y ya.</li> </ul>
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?	0%	100%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	99%	1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>La parte jurídica no funciona.</li> </ul>
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	9%	91%	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mí me gusta ir presencial.</li> <li>Estoy cerca.</li> <li>La contadora es la que realiza estos documentos.</li> <li>Mando a mi contadora.</li> <li>Me queda cerca.</li> <li>No conozco bien la página.</li> <li>No entiendo muy bien lo virtual.</li> <li>No entiendo soy de edad.</li> <li>No genera confianza.</li> <li>No me genera confianza con documentos importantes.</li> <li>No me gusta.</li> <li>No sabía que se podía.</li> <li>No se manejar bien.</li> <li>No se me facilita.</li> <li>Prefiero presencial.</li> <li>Prefiere dirigirse hasta la oficina.</li> <li>Tenga una hija que vive cerca.</li> <li>Yo siempre voy hasta allá porque es un tema delicado.</li> </ul>

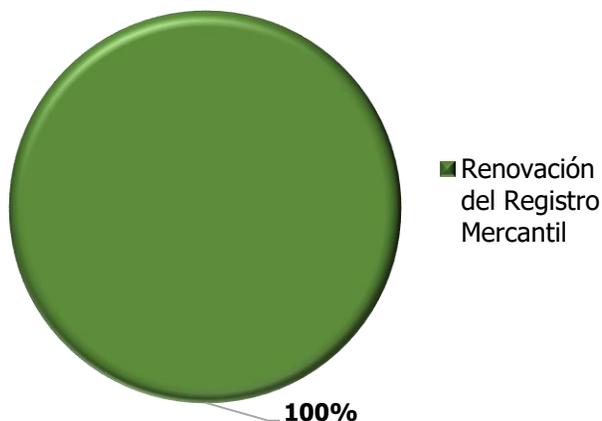
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

## OFICINA CCT 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 42 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

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	59,52%
Correo electrónico	16,67%
Oficina CCT	11,90%
Visita de los funcionarios	4,76%
Me solicitan en otros trámites	2,38%
Perifoneo	2,38%
Teléfono	2,38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	95%	5%	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"> <li>• Me dirijo hasta la oficina.</li> <li>• No conozco bien las redes.</li> <li>• No entiendo.</li> <li>• No entiendo bien esos temas.</li> <li>• No me genera confianza.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• No tengo tarjeta.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> <li>• Prefiero dirigirme a la oficina.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> <li>• Prefiero que me den un comprobante.</li> <li>• Voy a la oficina.</li> <li>• Ya soy una persona de edad.</li> </ul>

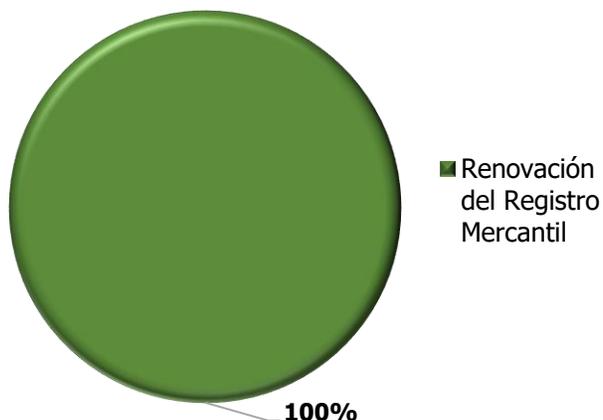
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

**OFICINA CCT 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 34 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	44,12%
Correo electrónico	32,35%
Oficina CCT	5,88%
Visita de los funcionarios	5,88%
Información del pueblo	2,94%
Mensaje de texto	2,94%
Perifoneo	2,94%
Radio	2,94%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	91%	9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>No informaron.</li> <li>Yo llegue pague y ya.</li> </ul>
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?	3%	97%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	97%	3%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	15%	85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como ya está todo normal prefiero ir presencial a cancelar en la propia oficina.</li> <li>Los funcionarios fueron hasta Ráquira.</li> <li>Me gusta más ir a la oficina.</li> <li>Mi señora es la que realiza ese trámite.</li> <li>No entiendo eso es solo un puestico de mercados.</li> <li>No entiendo lo virtual.</li> <li>No me gusta.</li> <li>No se me hace muy fácil.</li> <li>Prefiero ir a la oficina.</li> <li>Prefiero ir presencial.</li> <li>Voy directamente a la oficina.</li> </ul>

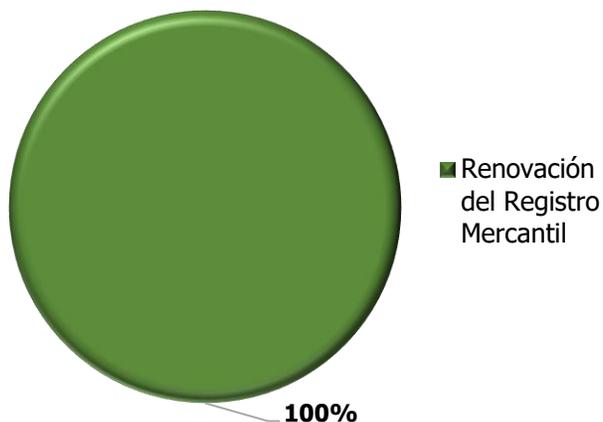
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

**OFICINA CCT 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 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del registro mercantil.



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

➤ **Comunicaciones**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	38,46%
Oficina CCT	15,38%
Perifoneo	15,38%
Teléfono	15,38%
Visita de los funcionarios	7,69%
Redes sociales	7,69%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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%	<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue mayor cosa.</li> </ul>
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"> <li>No conozco bien esos temas virtuales.</li> <li>No conozco mucho eso.</li> <li>No me genera confianza.</li> <li>No me gusta.</li> <li>No tengo esas capacidades.</li> <li>No, mi socio va hasta allá.</li> <li>Prefiero ir.</li> <li>Soy una persona de edad.</li> </ul>

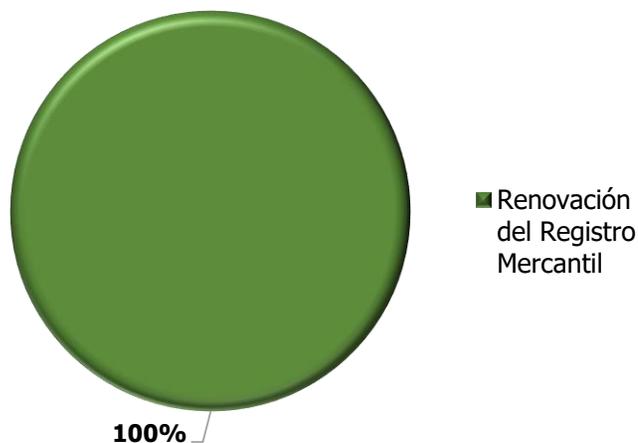
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### **OFICINA CCT 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Conocimiento del empresario	47,06%
Correo electrónico	23,53%
Oficina CCT	11,76%
Visita de los funcionarios	11,76%
Perifoneo	5,88%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	12%	88%	N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	94%	6%	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"> <li>• No entiendo mucho lo virtual.</li> <li>• No me genera confianza.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• No se manejar la internet.</li> <li>• Prefiero dirigirme a la oficina.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> </ul>

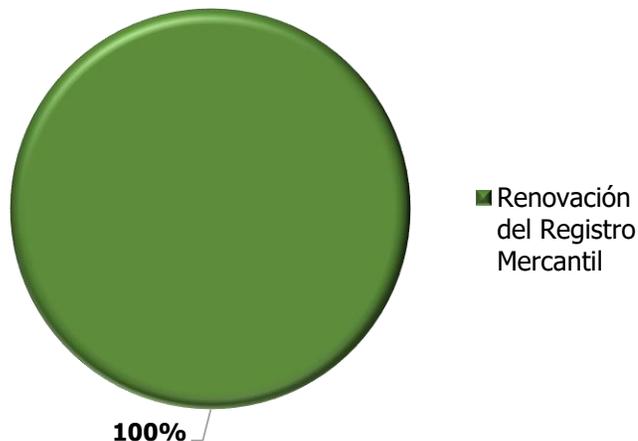
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### **OFICINA CCT MONQUIRÁ**

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 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Conocimiento del empresario	68,42%
Oficina CCT	21,05%
Teléfono	5,26%
Visita de los funcionarios	5,26%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	11%	89%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi hijo se dirige a la oficina.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• No se cómo manejar bien la página de la cámara.</li> <li>• Prefiero dirigirme a la oficina.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> <li>• Yo fui directamente a la oficina.</li> <li>• Yo mismo voy.</li> </ul>

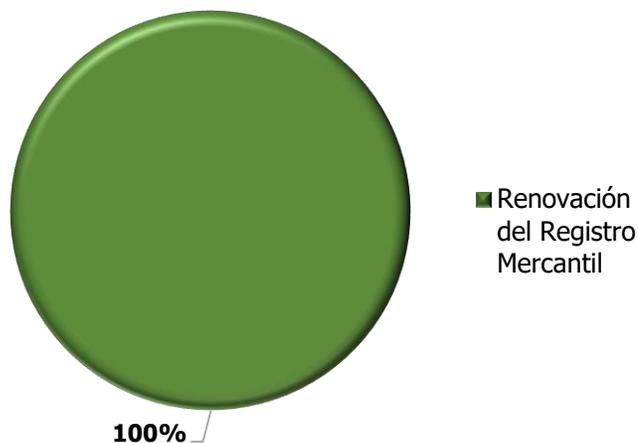
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

## OFICINA CCT 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 8 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

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	37,50%
Oficina CCT	37,50%
Correo electrónico	12,50%
Terceros	12,50%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pague en Tunja.</li> <li>• Prefiero ir hasta la oficina.</li> <li>• Prefiero ir hasta Tunja</li> <li>• Prefiero presencial.</li> <li>• Prefiero que me quede constancia de que pague.</li> </ul>

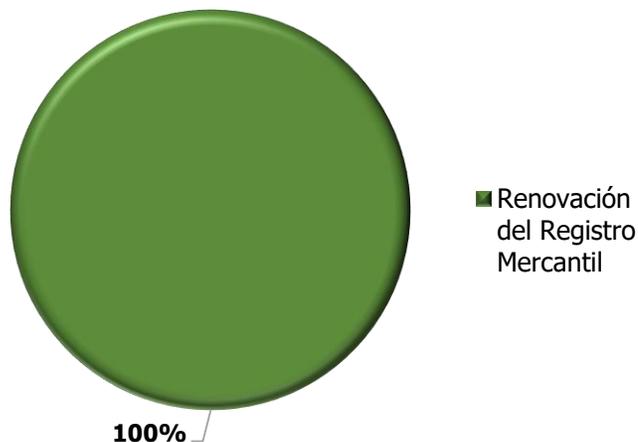
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### **OFICINA CCT 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 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Correo electrónico	47,06%
Conocimiento del empresario	23,53%
Oficina CCT	17,65%
Terceros	5,88%
Vista de los funcionarios	5,88%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	94%	6%	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?	6%	94%	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%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las funcionarias mismas vinieron.</li> <li>• No entiendo.</li> <li>• No entiendo mucho el internet.</li> <li>• No me defiendo mucho con el internet.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> </ul>

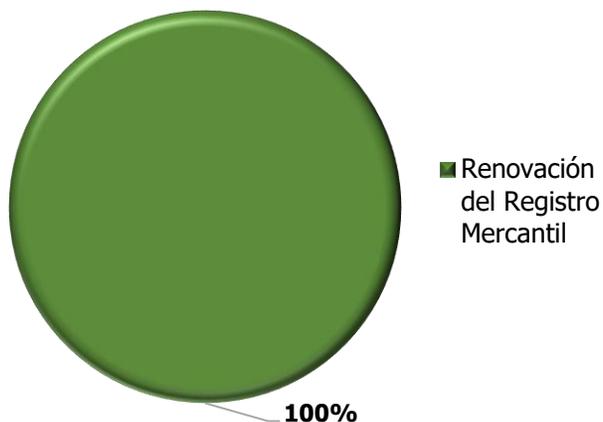
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### **OFICINA CCT 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 21 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Conocimiento del empresario	38,10%
Correo electrónico	38,10%
Oficina CCT	14,29%
Por la fecha	4,76%
Vista de los funcionarios	4,76%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	86%	14%	N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	5%	95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi contadora es la encargada.</li> <li>• No conozco muy bien.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• No tengo tarjeta de crédito.</li> <li>• Prefiere presencial.</li> <li>• Prefiero virtual.</li> <li>• Ya soy de edad.</li> </ul>

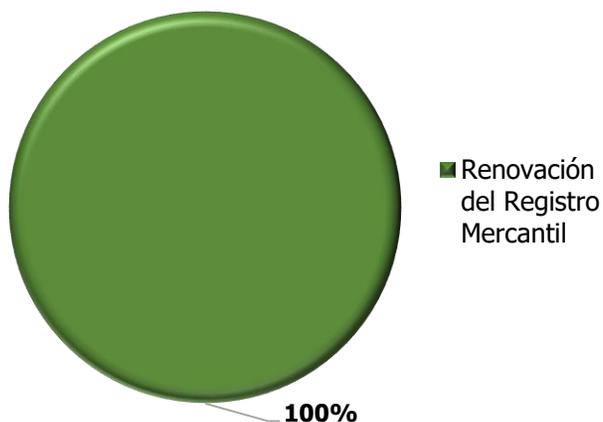
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### OFICINA CCT 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 7 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

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	57,14%
Perifoneo	42,86%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	43%	57%	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?	14%	86%	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?	14%	86%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la pandemia, pero prefiero virtual.</li> <li>• No conozco la parte virtual.</li> <li>• No me gusta lo virtual.</li> <li>• Prefiere Presencial.</li> <li>• Prefiero dirigirme a la oficina.</li> </ul>

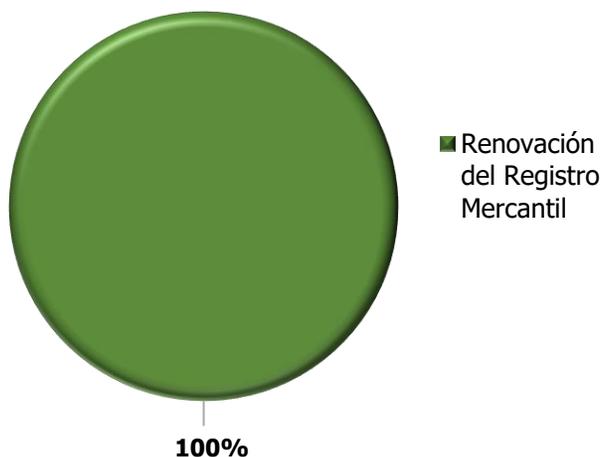
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### OFICINA CCT 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 (RPU-FO-008)

#### ➤ Comunicaciones

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	33,33%
Correo electrónico	33,33%
Página web	33,33%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	33%	67%	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"> <li>• No confió.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> </ul>

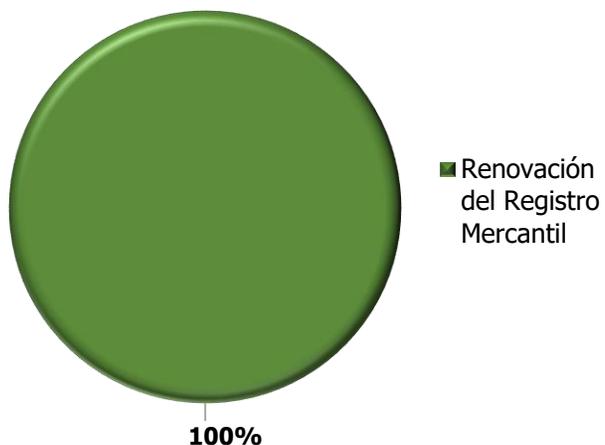
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

**OFICINA CCT 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 7 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Oficina CCT	57,14%
Correo electrónico	28,57%
Conocimiento del empresario	14,29%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	14%	86%	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"> <li>• No me gusta.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> </ul>

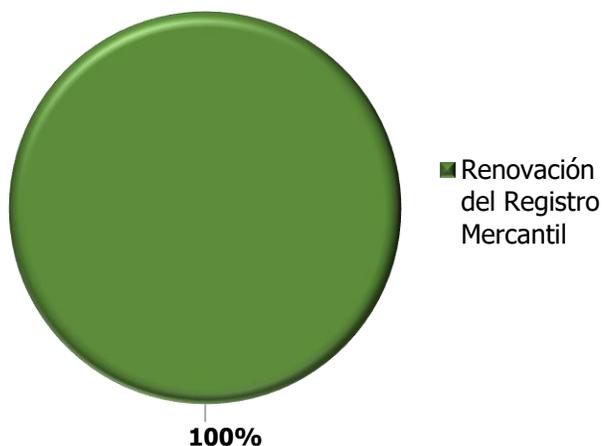
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

### **OFICINA CCT 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 7 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**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Correo electrónico	42,86%
Conocimiento del empresario	14,29%
Oficina CCT	14,29%
Radio	14,29%
Alcaldía	14,29%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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?	14%	86%	➤ No recuerdo.
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"> <li>• No conozco muy bien esos trámites.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> </ul>

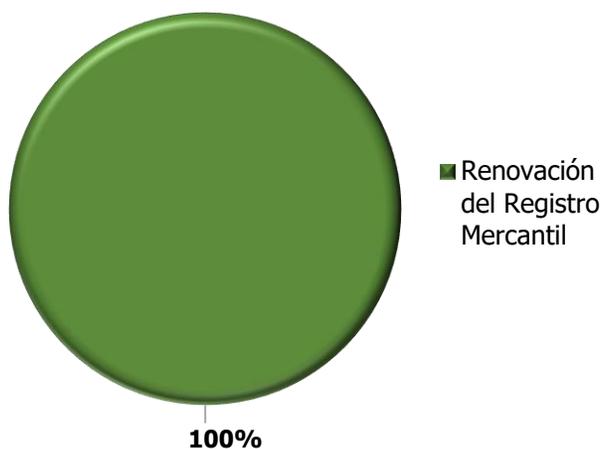
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

## 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 370 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

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	42,70%
Correo electrónico	22,97%
Oficina CCT	17,03%
Teléfono	5,14%
Visita de los funcionarios	3,24%
Perifoneo	2,43%
Mensaje de texto	1,89%
Terceros	1,08%
Redes sociales	0,81%
Costumbre	0,54%
Radio	0,54%
Por la fecha	0,27%
Información del pueblo	0,27%
Me solicitan en otros trámites	0,27%
Página web	0,27%
Publicidad	0,27%
Alcaldía	0,27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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

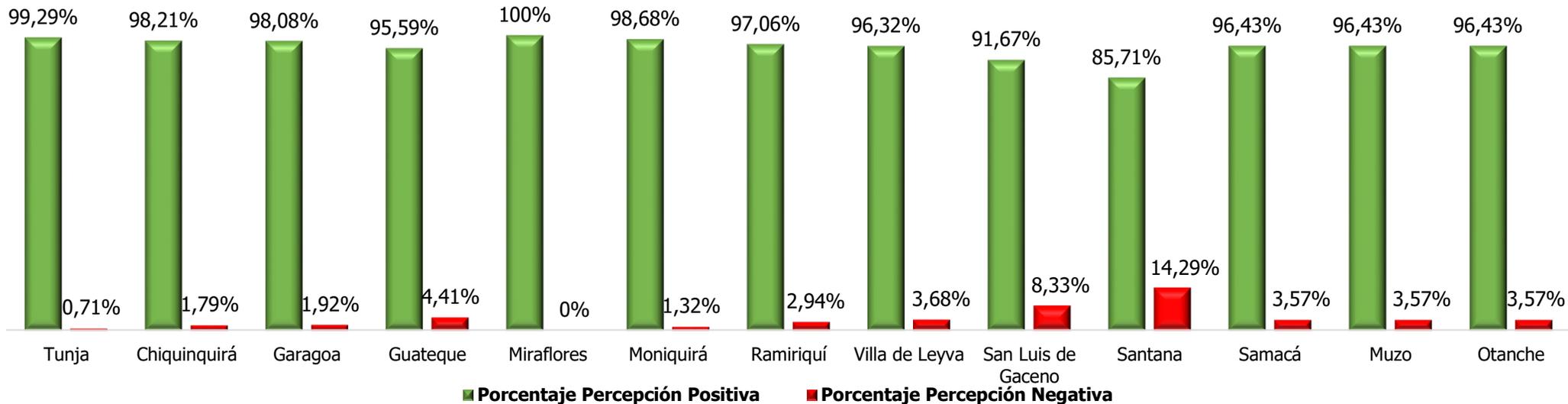
➤ **Resultado General**

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"> <li>• No entendí bien.</li> <li>• No fue mayor cosa.</li> <li>• No informaron.</li> <li>• Solo me dieron la cifra y ya.</li> <li>• Yo llegue pague y ya.</li> <li>• yo solo cancelo y ya.</li> </ul>
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?	3%	97%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No recuerdo.</li> </ul>
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98%	2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La parte jurídica no funciona.</li> </ul>

<p>5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?</p>	<p>8%</p>	<p>92%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A mí me gusta ir presencial.</li> <li>• Como ya está todo normal prefiero ir presencial a cancelar en la propia oficina.</li> <li>• En la pandemia, pero prefiero virtual.</li> <li>• Estoy cerca.</li> <li>• Fui ayer.</li> <li>• Ir a la oficina.</li> <li>• La contadora es la que realiza estos documentos.</li> <li>• Las funcionarias mismas vinieron.</li> <li>• Los funcionarios fueron hasta Ráquira.</li> <li>• Mando a mi contadora</li> <li>• Me dirijo hasta la oficina.</li> <li>• Me gusta más ir a la oficina.</li> <li>• Me gusta presencial.</li> <li>• Me queda cerca.</li> <li>• Mi hijo se dirige a la oficina.</li> <li>• Mi señora es la que realiza ese trámite.</li> <li>• No confié.</li> <li>• No conozco bien esos temas virtuales.</li> <li>• No entiendo.</li> <li>• No le entiendo al internet mucho.</li> <li>• No me defiendo mucho con el internet.</li> <li>• No me genera confianza.</li> <li>• No me genera confianza con documentos importantes.</li> <li>• No me gusta.</li> <li>• No sabía que se podía.</li> <li>• No sé cómo manejar bien la página de la Cámara.</li> <li>• No tengo tarjeta de crédito.</li> <li>• Prefiero presencial.</li> <li>• Yo mando a alguien o a un familiar.</li> <li>• Yo siempre voy hasta allá porque es un tema delicado.</li> </ul>
--	-----------	------------	---

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

## PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2021



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

En general, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina de Tunja obtuvo una percepción positiva del 99,29% y una percepción negativa del 0,71%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 98,21% y una percepción negativa del 1,79%, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 98,08% y una percepción negativa del 1,92%, la oficina de Guateque una percepción positiva del 95,59% y una percepción negativa del 4,41%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 100%, la oficina de Moniquirá una percepción positiva del 98,68% y una percepción negativa del 1,32%, la oficina de Ramiriquí una percepción positiva del 97,06% y una percepción negativa del 2,94%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 96,32% y una percepción negativa del 3,68%, la oficina de San Luis de Gaceno una percepción positiva del 91,67 y una percepción negativa del 8,33%, la oficina de Santana una percepción positiva del 85,71% y una percepción negativa del 14,29%, la oficina de Samacá una percepción positiva del 96,43% y una percepción negativa del 3,57%, la oficina de Muzo una percepción positiva del 96,43% y una percepción negativa del 3,57% y la oficina de Otanche una percepción positiva del 96,43% y una percepción negativa del 3,57%. 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 **97,97%** y negativa del **2,03%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **99,97%**.

## SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS GENERAL

- Al menos nos den un almanaque.
- Apoyo a los comerciantes.
- Apoyo a los comerciantes en estas épocas.
- Apoyo a los comerciantes en las tienditas y eso.
- Asesoría de manejo virtual.
- Asesoría de cómo podemos pagarla por internet.
- Avisar a todos los comerciantes sobre las fechas límite de pago ya que algunos afiliados y otros no afiliados no les avisaron y nos tocó pagar más.
- Ayuda a los comerciantes no solo cobrar.
- Ayuda a los restaurantes ya que fue harto tiempo por domicilio.
- Ayuda económica a los comerciantes.
- Ayuda más en pandemia sobre los costos, un descuento o algo similar.
- Ayuda monetaria a los comerciantes.
- Ayuda monetaria porque las ventas no son muy buenas.
- Ayudar más a los del campo.
- Bajar a la Cámara de Comercio.
- Bajar más el cobro de la Cámara de Comercio por mi negocio.
- Brindar capacitaciones cómo hacer para la pandemia.
- Brindar más asesoría sobre cuando uno cancela la Cámara de Comercio.
- Brindarnos asesoría para realizar la renovación virtual.
- Brindarnos asesoría sobre cursos de atención al cliente.
- Buen servicio hasta el momento.
- Buen servicio que ofrecen.
- Buenas personas y se hizo correcto el procedimiento.
- Capacitaciones o invitaciones
- Capacitaciones para servicio al cliente.
- Capacitaciones sobre que se hace toda la plata que se paga.
- Cobran mucho por el negocio.
- Cobren Cámara de Comercio a todos.
- Cuando embarguen le avisen al comerciante.
- Cursos de emprendimiento y capacitación de Sayco y Acinpro.
- Dar al menos el afiche que nos daban.
- Descuento del medio de pandemia.
- Estamos muy desamparados, la Cámara que nos garantiza, realizar una capacitación sobre los beneficios que tenemos como comerciantes
- Estar al tanto cuando una persona va a cambiar de razón social.
- Excelente servicio.
- Hace algún descuento.

- Hacer capacitaciones sobre algún tema.
- Hacer cursos de algún tema, para que nos inviten.
- Hacer más capacitaciones y que nos inviten.
- Hacernos una llamadita para recordar.
- Hasta ahora pude reactivar lo del bar porque no me dejaron, como ayuda icónicamente porque solo cobren.
- Informar más a los comerciantes sobre capacitaciones, e igualmente dar afiches o almanaque o revistas.
- Invitación a capacitaciones sobre algún tema.
- Invitación de capacitaciones de servicio al cliente.
- Ir los funcionarios a los negocios.
- La atención es muy buena.
- La atención es muy buena en Samacá.
- La Cámara este más pendiente de los funcionarios.
- La Cámara no le brindo ninguna ayuda a los comerciantes en medio de pandemia y si tocaba pagar puntual.
- La muchacha muy cordial.
- Llevo mucho tiempo con el señor de Villa de Leyva y el me atiende muy bien.
- Lo vamos a cancelar porque no nos dan los recursos.
- Los funcionarios hagan vistas a los negocios porque varios no pagan Cámara de Comercio.
- Los funcionarios vayan a los locales para renovar.
- Me cobraron una multa porque me salió en 0 el hotel y yo no sabía, asesoría ante estos trámites.
- Muy bien todo.
- Muy buen servicio hasta el momento.
- Muy buena la atención de Monquirá.
- No hacer más publicidad con volantes para eso existen las redes sociales.
- No se me ocurre en el momento.
- Nos preste dinero a los afiliados.
- Nos recuerden por perifoneo a los comerciantes.
- Prefiero ir presencial para mis trámites.
- Que les cobren impuestos a todos.
- Que los funcionarios visiten y nos lleven detallitos.
- Qué triste que me toque pagar todo eso sin una ayuda.
- Realizar algún descuento.
- Realizar una asesoría de cómo se debe hacer el pago por internet.
- Recordar por los medios de comunicación.
- Recordarle los descuentos.
- Reducir costos ya que no están dando los locales.
- Se sigan realizando estas campañas de ir hasta Ráquira para que se nos facilite.
- Seguir dejando el punto del paraíso.
- Seguir enviando los mensajes para uno acordarse
- Servicio muy bueno.
- Tener en cuenta a todos los comerciantes para foros y capacitaciones.
- Yo sé que pago y no tengo ningún beneficio.

**INFORME DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN  
DE REGISTROS PÚBLICOS**

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 2021
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 2021.
Preguntas del Estudio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?</li> <li>2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?</li> <li>3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?</li> <li>4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?</li> <li>5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?</li> </ol>
Número de usuarios encuestados:	Chiquinquirá (42 – 11,4%); Garagoa (13 – 3,5%); Villa de Leyva (34 – 9,2%); Guateque (17 – 4,6%); Miraflores (8 – 2,2%); Moniquirá (19 – 5,1%); Ramiriquí (17 – 4,6%); Samacá (21 – 5,7%); San Luis de Gaceno (3 – 0,8%); Otanche (7 – 1,9%); Muzo (7 – 1,9%); Santana (7 – 1,9%); Tunja (175 – 47,3%). Para un total de 370 encuestas realizadas. Con un margen de error de 5% y 95% de confianza.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual