



INFORME

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
**de Registros
Públicos**

Primer cuatrimestre del 2022



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



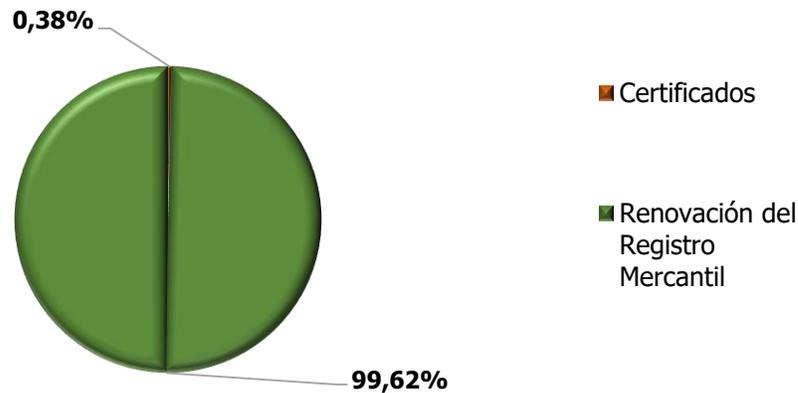
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 266 encuestas.

• Servicio Prestado

El 99,62% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, y el 0,38% el servicio de matrícula.



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 | 75,56% |
| Visita de los funcionarios | 9,02% |
| Redes Sociales | 3,76% |
| Correo Electrónico | 3,38% |
| Teléfono | 2,63% |
| Realiza el trámite un tercero | 1,88% |
| Perifoneo | 1,50% |
| Oficina CCT | 1,13% |

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 2

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

| Medio | % Participación |
|------------------|-----------------|
| Mensaje de Texto | 0,75% |
| Radio | 0,38% |
| Total | 100% |

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% | <ul style="list-style-type: none"> No brindaron nada de servicio. No son claros. |
| 2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué? | 0% | 100% | <ul style="list-style-type: none"> 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% | <ul style="list-style-type: none"> N/A |
| 4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué? | 98% | 2% | <ul style="list-style-type: none"> Mal servicio. Muy regular. No saben nada. No tienen claro nada. No tienen claros los temas al explicar. |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué? | 18% | 82% | <ul style="list-style-type: none"> No sabe del proceso. Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 3

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• Observaciones

- Aboguen por las ventas ambulantes.
- Afiliarlos para programas de eventos, capacitaciones, tenerlo en cuenta no solo a los afiliados.
- Alto costo del pago de la renovación.
- Antes los funcionarios pasaban al negocio para hacer el pago de la renovación, ahora no.
- Asesoría a los clientes de cuando un proveedor les va a entregar un pedido, más servicio al cliente.
- Ayuda en tiempo de crisis a los comerciantes.
- Ayudar más a los comerciantes.
- Brindar más información sobre los servicios que tienen con la cámara para que sirven, de que se ven beneficiados los comerciantes.
- Brindarle servicios al empresario.
- Buen servicio.
- Colaboración más a los comerciantes no sirven para nada.
- Descuento por pandemia, el comercio se vio muy afectado y la cámara no colaboro en nada.
- El pequeño comercio esta caído, la cámara no nos ayuda a crecer como empresa.
- Enviar al correo las invitaciones a correos, cursos, capacitaciones que realice la cámara.
- Excelente servicio.
- Felicitaciones por la atención.
- Funcionarios no manejan bien los temas de las actividades comerciales.
- Implementar más los pagos de forma virtual con vídeos, capacitaciones etc.
- Impulsar más el comercio, y más apoyo en publicidad, servicios.
- Información de cómo realizar la renovación por internet.
- Información sobre capacitaciones, cursos y eventos.
- Informarle más sobre capacitaciones, eventos, y cursos que brinda la cámara.
- Invertir en más programas para los comerciantes, nunca se han visto beneficiados por la cámara.
- Los funcionarios antes pasaban a los establecimientos a realizar las renovaciones a los establecimientos.

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

- Los funcionarios no tienen claro al momento de uno cancelar la cámara.
- Los tiempos de los funcionarios sean más asequibles al momento de hacer un trámite.
- Mal información por los funcionarios al decirle a un empresario que nadie más podía hacer la renovación, si no era el mismo propietario que está inscrito.
- Mal servicio, no enviaron factura electrónica, mal servicio, más discreción con los datos personales, la última vez lo llamaron de la cárcel con todos los datos que brindo la última vez en el registro de la cámara.
- Más apoyo al comerciante.
- Más asesores en las fechas de pago de renovación para que no halla tanto flujo de personas.
- Más atención con los comerciantes.
- Más incentivos a los comerciantes como sombrillas, esferos, agendas, afiches.
- Más oportunidad para capacitaciones y cursos.
- Muy bien, excelente servicio.
- Muy buenas capacitaciones, excelente servicio, informar a la gente del común sobre los beneficios que brinda la cámara.
- Nada de publicidad por parte de la cámara para los comerciantes.
- No cobren tanto.
- No dan agendas ni esferos, ningún descuento, ningún compromiso por parte de la cámara a los empresarios, especial a las pequeñas empresas que están iniciando, solo apoyan a las grandes empresas.
- No deberían cobrar capacitaciones especiales de manipulación de alimentos, deberían ser gratuitos ya que para eso se paga una renovación anual para recibir esos beneficios.
- No hay incentivos por parte de la cámara a los comerciantes.
- No sabe que servicios les brinda la cámara a las pequeñas empresas, ni descuentos en almacenes nada.
- No saben que más servicios brindan, porque pagan y no se ven beneficiados.
- No tienen claros los temas al explicar un tema.
- No ven publicidad por parte de la cámara a los comerciantes.
- Nunca han visto beneficios por parte de la cámara.
- Nunca vieron ayuda en tiempo de crisis.
- Orientar como generar empresa, capacitaciones de crecer.
- Papelería gratis, no sabe qué beneficios brindan si todo cobran.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 5

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Para que sirve no saben que les brinda, nunca hay asesorías, capacitaciones como microempresas, a las grandes empresas son las que más les interesa brindarles esos servicios.
- Publicidad para el negocio.
- Que servicios les brinda la cámara como comerciantes.
- Se retiró, no está afiliado, solo plata y no brindan nada.
- Siempre pagan y hay mucho comercial informal, que cuando es temporada las ventas se bajan en los comercios.
- Solo dan publicidad para el centro, al comercio de afuera no les dan nada.
- Solo se paga un impuesto sin ver algún servicio por la cámara de cómo están sus empresas.
- Solo sirve para pagar impuestos, los comerciantes nunca se ven beneficiados.
- Tenerlo más en cuenta para eventos, capacitaciones y cursos.
- Todo muy bien, excelente servicio.
- Todo muy bien, muy ágil los procesos.
- Todo muy bien, informar cuando realicen capacitaciones, cursos, eventos.
- Todo muy bien, seguir con la publicidad para los negocios en fechas especiales como día de la madre mujer hombre, amor y amistad, navidad etc.

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



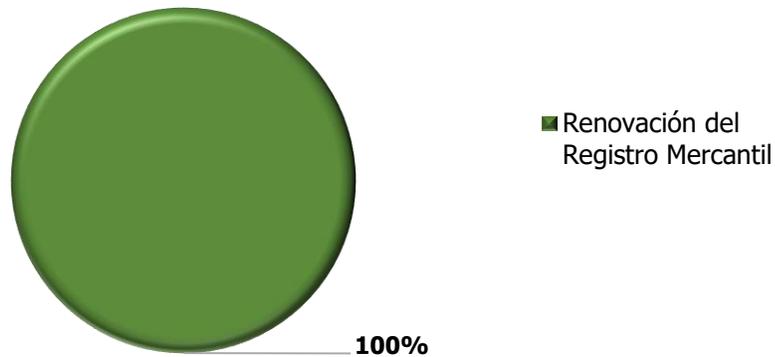
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 77 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 | 67,53% |
| Visita de los funcionarios | 24,68% |
| Correo electrónico | 6,49% |
| Teléfono | 1,30% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 7

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• Resultado general

| Pregunta | Sí | No | ¿Por qué? |
|--|------|------|--|
| 1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué? | 99% | 1% | • No brindaron nada. |
| 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? | 23% | 77% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Antes pasaban los funcionarios al establecimiento y ahora no.
- Brindar cursos capacitaciones sobre atención al cliente.
- Brindar tinto.
- Capacitaciones de servicio al cliente para los empleados, pero no en horarios laborales, estrategias para hacerlo en otro horario establecido.
- Capacitaciones, cursos, eventos.
- Cursos de cocina, atención al cliente etc.
- Funcionarios pasaban antes a los comercios hacer los pagos de la renovación.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 8

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Funcionarios pasaron, pero no por el local de ella, solo estuvieron por la zona del centro nada más.
- Invitación a eventos, capacitaciones y más apoyo a los comerciantes.
- Le toco volver a ser doble trabajo porque realizo el pago con los funcionarios, pero no descargo el certificado el mismo día e intento otro día y le toco dirigirse hasta la cámara.
- Los funcionarios pasaban antes a los establecimientos hacer los pagos de las renovaciones.
- Mas funcionarios para las fechas de pago de renovación.
- Muy bien.
- Ningún beneficio recibido, no sirve para nada, solo para pagar impuestos.
- Ningún beneficio recibe por parte de la Cámara de Comercio.
- Promociones, tenerlos en cuenta sobre ferias en los comercios.
- Tenerlos en cuenta para actividades, capacitaciones, eventos.
- Todo bien.



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



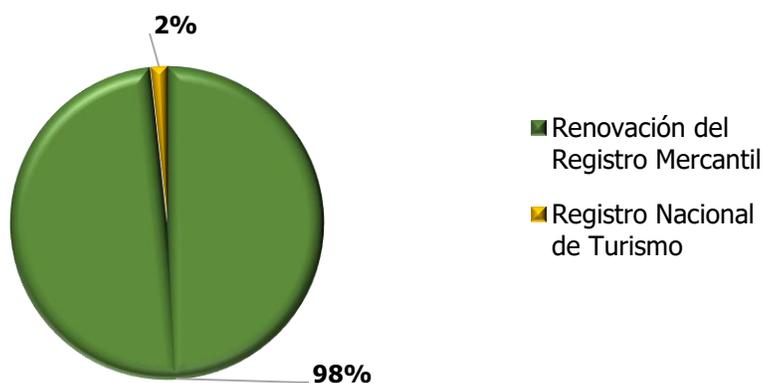
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT VILLA DE LEYVA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Villa de Leyva, para la cual se realizaron un total de 58 encuestas.

• Servicio Prestado

El 98% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil y el 2% el servicio de Registro Nacional de Turismo.



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 | 67,24% |
| Visita de los funcionarios | 17,24% |
| Teléfono | 6,90% |
| Correo electrónico | 5,17% |
| Mensaje de Texto | 1,72% |
| Perifoneo | 1,72% |
| Total | 100% |

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 19% | 81% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Alto costo de renovación, deben cobrar dependiendo el negocio que tengan, hay unas pequeñas empresas y pagan mucho y otras más grandes y pagan lo mismo que la pequeña.
- Alto costo de renovación, ayuda a los microempresarios.
- Apoyo al comercio, no se ve reflejado nada de ayuda por parte de la cámara, todo cobran.
- Apoyo al comercio.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 11

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Ayudar a los microempresarios con máquinas, menos impuestos.
- Brindar capacitaciones de sostenibilidad.
- Excelente servicio, que sigan mandando los funcionarios a los pueblos a renovar.
- Informar cuando se hagan capacitaciones, eventos para los comerciantes.
- Informar más al comerciante sobre los servicios que brinda.
- Más apoyo al comerciante.
- No ha recibido respuesta de una solicitud que paso.
- No mandan publicidad ni en fechas especiales, nada, solo mandan para algunos comercios y otros no, debería ser para todos, para eso todos cancelan su cámara.
- Publicidad para otros negocios y al de ella no, debería ser para todos igual, para eso todos pagan su renovación.
- Que sigan así con los talleres.
- Todo muy bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 12

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



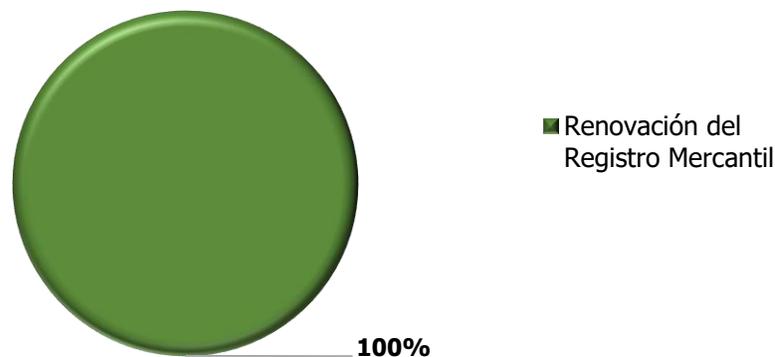
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT GARAGOA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Garagoa, para la cual se realizaron un total de 22 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 | 50% |
| Visita de los funcionarios | 36,36% |
| Correo electrónico | 4,55% |
| Perifoneo | 4,55% |
| Teléfono | 4,55% |
| Total | 100% |

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 36% | 64% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Incentivo a los comerciantes como esfero, almanaque.
- Mas colaboración a los comerciantes.
- No ha podido descargar el certificado de un curso.
- No ha podido descargar el certificado de un curso que realizo.
- Nunca vieron ayuda a los comerciantes en pandemia por parte de la cámara.
- Realizar el RUT directo en la oficina de Garagoa.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 14

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



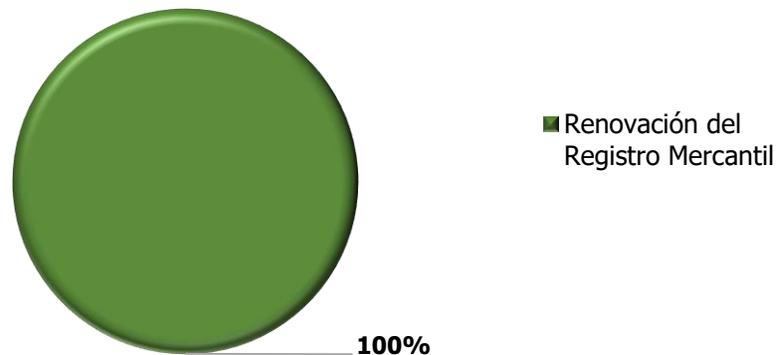
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT GUATEQUE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Guateque, para la cual se realizaron un total de 25 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 | 60% |
| Visita de los funcionarios | 20% |
| Perifoneo | 12% |
| Correo electrónico | 4% |
| Teléfono | 4% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 15

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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

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

• Observaciones

- Apoyo a los comerciantes.
- Brindar cursos de manipulación de alimentos.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 16

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



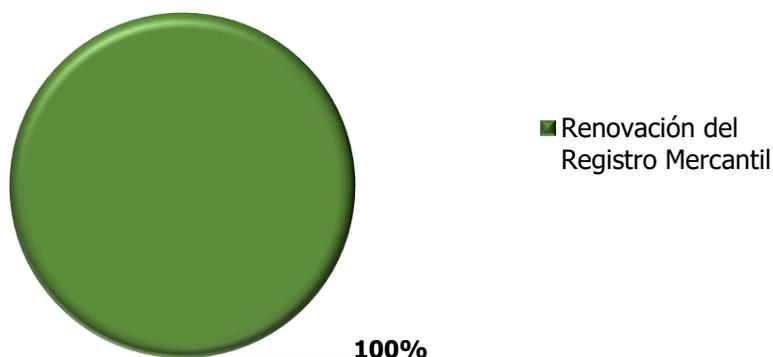
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT MIRAFLORES

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Miraflores, 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**

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

| Medio | % Participación |
|-----------------------------|-----------------|
| Conocimiento del empresario | 70% |
| Perifoneo | 15% |
| Oficina CCT | 5% |
| Teléfono | 5% |
| Visita de los funcionarios | 5% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 17

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• Resultado general

| Pregunta | Sí | No | ¿Por qué? |
|--|-----|------|--|
| 1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué? | 95% | 5% | • 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? | 95% | 5% | • Más o menos. |
| 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)

• Observaciones

- Alto costo de pago de renovaciones, más apoyo al comercio.
- Apoyo al comercio.
- Brindar capacitaciones.
- El impuesto que el comerciante paga en que lo invierten.
- Muy demorados los trámites.
- No cobren tantos impuestos, no sabe lo de afiliado especial que a ellos si les dan sombrilla, esfero, etc., y a los demás no, debe ser para todos lo mismo para eso también ellos pagan impuestos.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 18

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- No enviar afiches a los comercios, más bien invertir en asesorías a los comerciantes apoyarlos, estar más pendiente de ellos.
- No hay colaboración por los funcionarios para brindarles la asesoría sobre las actividades que le sirven al empresario.
- Que la misma cámara les prestara plata a los mismos comerciantes.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 19

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



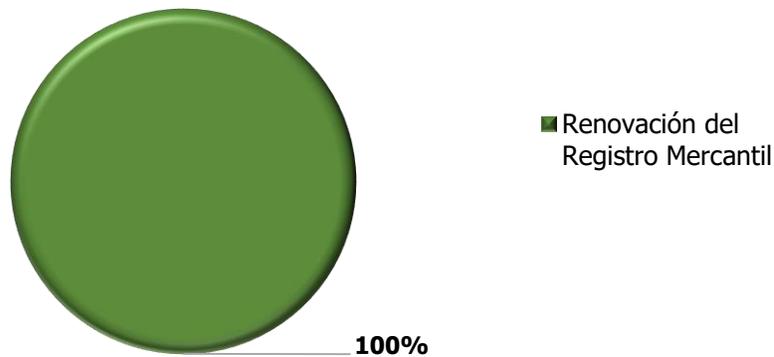
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT MONIQUIRÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Moniquirá, para la cual se realizaron un total de 30 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 | 63,33% |
| Visita de los funcionarios | 23,33% |
| Teléfono | 6,67% |
| Perifoneo | 3,33% |
| Redes sociales | 3,33% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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

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

• Observaciones

- Apoyo al comerciante.
- Buen servicio.
- Excelente servicio de los funcionarios.
- Más activos a nivel empresarial, más apoyo.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 21

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



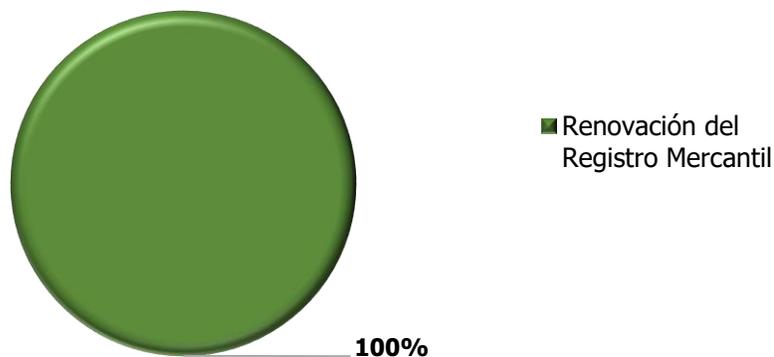
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT RAMIRIQUÍ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Ramiriquí, para la cual se realizaron un total de 31 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 |
|-----------------------------|-----------------|
| Visita de los funcionarios | 54,84% |
| Conocimiento del empresario | 35,48% |
| Perifoneo | 3,23% |
| Radio | 3,23% |
| Teléfono | 3,23% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 22

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 97% | 3% | • Más o menos. |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué? | 52% | 48% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Alto costo de renovación.
- Buen servicio.
- Funcionarios quedan perdidos con algún trámite que el comerciante vaya a tomar, no tienen idea, capacitarlos.
- Que les brinden alguna cosa a los comerciantes.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 23

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



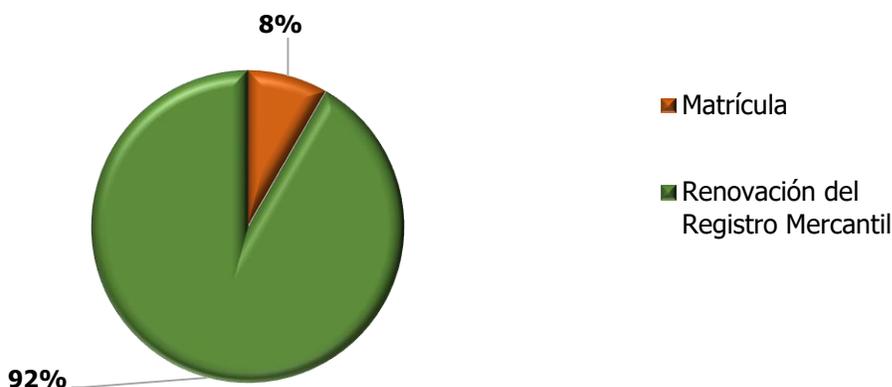
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

OFICINA CCT SAMACÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Samacá, para la cual se realizaron un total de 24 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

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

| Medio | % Participación |
|-----------------------------|-----------------|
| Conocimiento del empresario | 75% |
| Visita de los funcionarios | 12,50% |
| Oficina CCT | 8,33% |
| Correo electrónico | 4,17% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 24

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 17% | 83% | <ul style="list-style-type: none"> • Está iniciando empresa. • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Agilizar más los tramites y que no sea cada proceso con un funcionario diferente y los pagos igual en un solo lado y ya.
- Alto costo de renovación.
- Apoyo al comercio, no le brinda nada.
- Cambio de nombre de su empresa y no le dieron respuesta.
- Excelente.
- Hizo un cambio de nombre de su empresa y nunca le dieron respuesta.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 25

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Motivar más al comercio, realizando actividades de premios, eventos, rifas, bingos etc.
- No brinda ningún servicio la oficina de Samacá permanece cerrada, ni para una diligencia o informar cuales son los horarios de apertura.
- Tarifas muy altas, certificados deberían ser más económicos.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 26

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



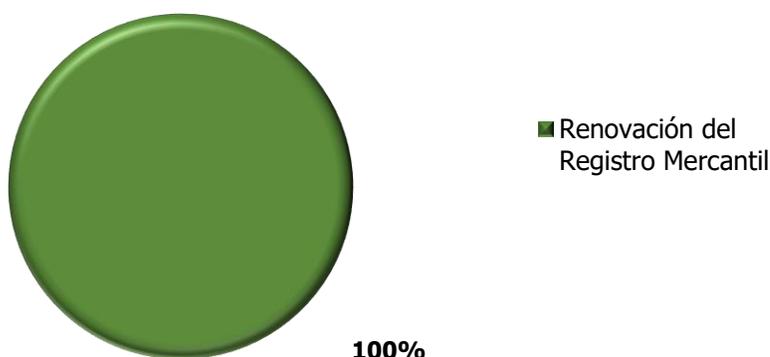
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT SAN LUIS DE GACENO

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de San Luis de Gaceno, 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 | 62,50% |
| Oficina CCT | 12,50% |
| Perifoneo | 12,50% |
| Visita de los funcionarios | 12,50% |
| Total | 100% |

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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% | 88% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Ninguno.
- Todo bien, mejorar la atención al cliente.
- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 28

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



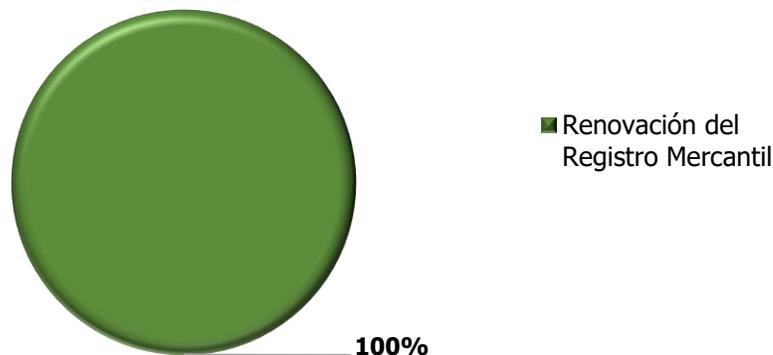
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT SANTANA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Santana, para la cual se realizaron un total de 9 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 | 66,67% |
| Visita de los funcionarios | 33,33% |
| Total | 100% |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 29

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 44% | 56% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 30

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



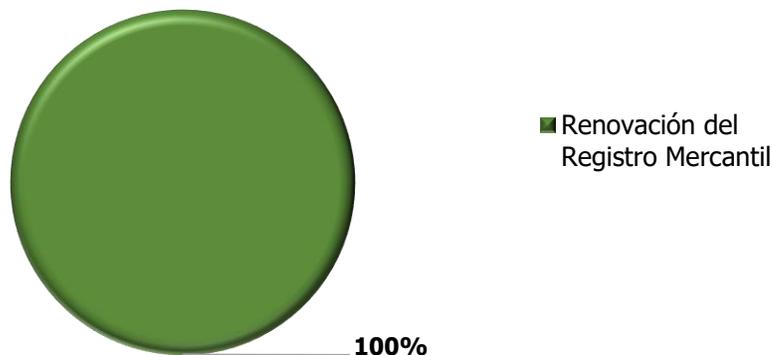
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT MUZO

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Muzo, 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**

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

| Medio | % Participación |
|-----------------------------|-----------------|
| Conocimiento del empresario | 80% |
| Visita de los funcionarios | 20% |
| Total | 100% |

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 10% | 90% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Todo bien.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 32

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



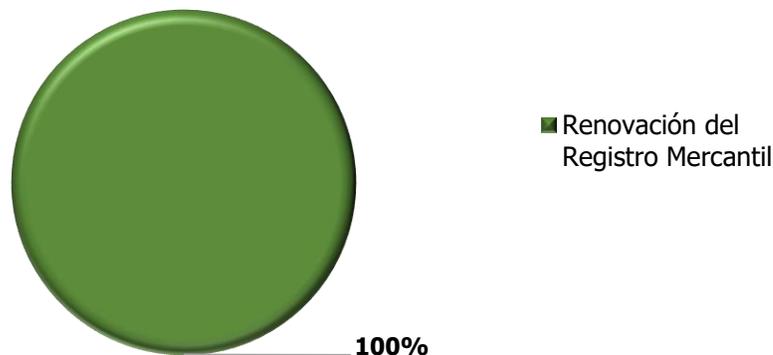
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

OFICINA CCT OTANCHE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Otanche, 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**

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

| Medio | % Participación |
|-----------------------------|-----------------|
| Conocimiento del empresario | 80% |
| Teléfono | 10% |
| Visita de los funcionarios | 10% |
| Total | 100% |

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• 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? | 10% | 90% | • Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 34

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



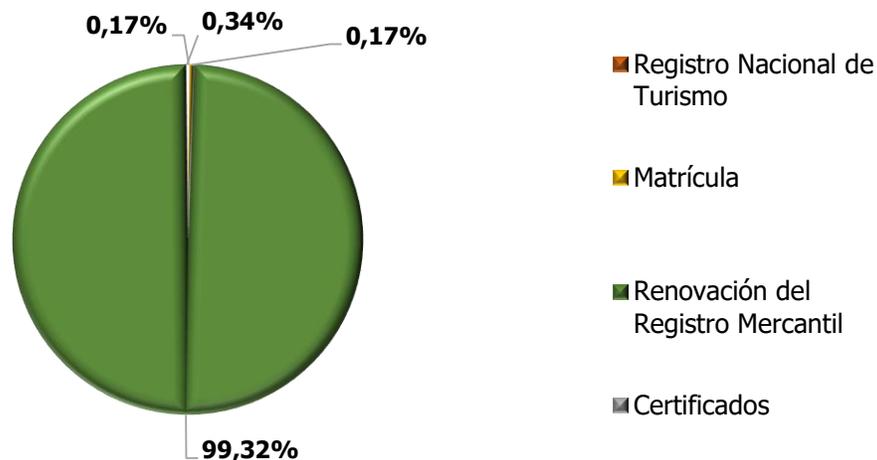
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 590 encuestas.

• Servicio Prestado

El 99,32% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, 0,17% recibió el servicio de Registro Nacional de Turismo, el 0,17% el servicio de certificados y el 0,34% el servicio de matrícula.



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 | 68,98% |
| Visita de los funcionarios | 17,12% |
| Correo electrónico | 3,39% |
| Teléfono | 3,22% |
| Perifoneo | 2,54% |
| Redes sociales | 1,86% |
| Oficina CCT | 1,19% |
| Realiza el trámite un tercero | 0,85% |

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 35

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

| Medio | % Participación |
|------------------|-----------------|
| Mensaje de Texto | 0,51% |
| Radio | 0,34% |
| Total | 100% |

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% | <ul style="list-style-type: none"> No brindaron nada de servicio. No son claros. |
| 2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué? | 0% | 100% | <ul style="list-style-type: none"> 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% | <ul style="list-style-type: none"> 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"> Mal servicio. Más o menos. Muy regular. No saben nada. No tienen claro nada. No tienen claros los temas al explicar. |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué? | 21% | 79% | <ul style="list-style-type: none"> Está iniciando empresa. No sabe del proceso. Se le facilita acercarse a la oficina. |

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 36

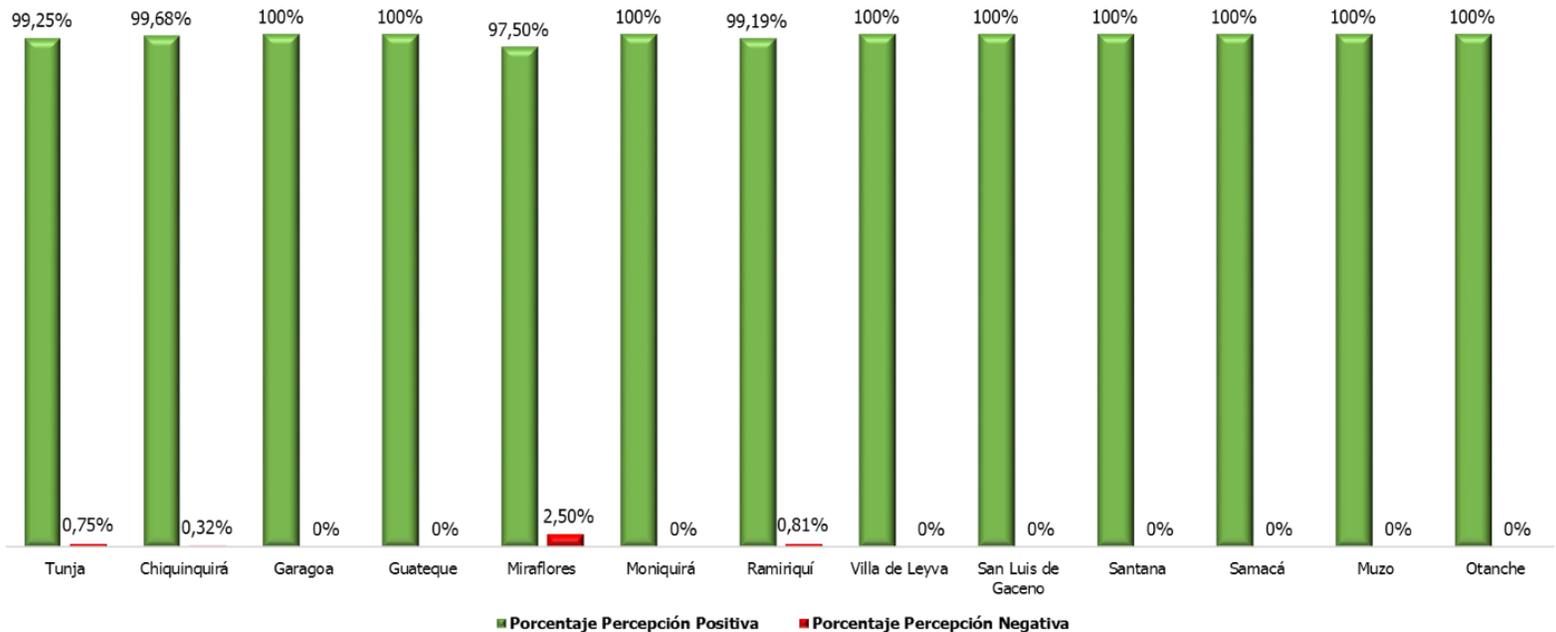
Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2022



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 99,25% y una percepción negativa del 0,75%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 99,68% y una percepción negativa del 0,32%, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 100%, la oficina de Guateque una percepción positiva del 100%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 97,50% y una percepción negativa del 2,50%, la oficina de Moniquirá una percepción positiva del 100%, la oficina de Ramiriquí una percepción positiva del 99,19% y una percepción negativa del 0,81%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 100%, las oficinas de San Luis de Gaceno, Santana, Samacá, Muzo y Otanche tuvieron una percepción positiva del 100% cada una. 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 **99,49%** y negativa del **0,51%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **101,52%**.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 37

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

Transcriptor: Dilsa Roa – Proceso de Servicio al Cliente

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 38

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

| 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: | Junio de 2022 |
| 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 2022. |
| 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 (77 – 13,1%); Garagoa (22 – 3,7%); Villa de Leyva (58 – 9,8%); Guateque (25 – 4,2%); Miraflores (20 – 3,4%); Moniquirá (30 – 5,1%); Ramiriquí (31 – 5,3%); Samacá (24 – 4,1%); San Luis de Gaceno (8 – 1,4%); Otanche (10 – 1,7%); Muzo (10 – 1,7%); Santana (9 – 1,5%); Tunja (266 – 45,1%). Para un total de 590 encuestas realizadas. Con un margen de error de 4% y 96% de confianza. |
| Herramientas de apoyo: | Excel; Google Drive |
| Escalas de valoración: | Porcentual |

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 39



www.cctunja.org.co