



DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS



INFORME

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



www.cctunja.org.co

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



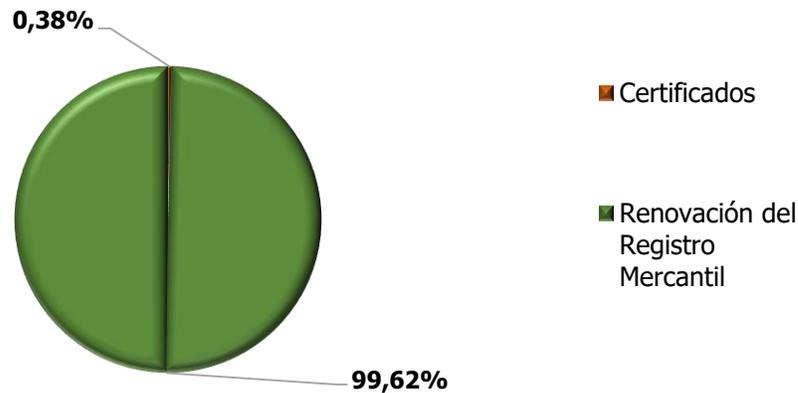
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 189 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

Segundo 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?	98%	2%	<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?	6%	94%	<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?	2%	98%	<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. 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?	25%	75%	<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

Segundo cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

• Observaciones

- Apoyar más al comercio.
- Atención ni buena ni mala, normal.
- Hacer descuentos para la renovación de las personas que no nos alcanza para realizar el pago.
- Capacitar a los funcionarios acerca de todos los trámites.
- Dar la misma asesoría, porque uno dice una cosa y otro otra.
- El año pasado renové años anteriores y la atención fue muy buena.
- Enviar mensaje de texto para recordar.
- Es una entidad que no le importan los empresarios, solo quieren cobrar y no dictan cursos realmente gratis solo lo básico y no miran que hay detrás de cada establecimiento por más pequeño que sea.
- Excelente atención.
- Falta hacer eventos de capacitación, me gustaría sobre impuestos: régimen simple.
- Fechas estimadas de renovación enviar a personal para la renovación en el establecimiento.
- Felicitarlos por su atención.
- Hasta el momento toda la asesoría fue clara.
- La atención siempre ha sido la mejor.
- La plataforma casi siempre esta caída, y no podemos solicitar certificados de forma virtual debemos asistir a la oficina.
- Lo han atendido de muy buena manera.
- Manejo página sea más clara, es complicada.
- Más ayuda a los comerciantes.
- Mas capacitaciones, y publicidad.
- Más información a los comerciantes.
- Muy buen servicio
- Ninguna la atención de forma virtual y presencial ha sido excelente.
- Nos gustaría que a nosotras las empresas de publicidad y de otras actividades utilizaran nuestros servicios porque nosotros somos los que pagamos acá en Tunja y siempre mandan hacer en Bogotá, eso de que compro en mi ciudad hay que aplicarlo para todos, que nos tengan en cuenta a todos no solo a unas personas, rotarlo para todas las empresas que el trabajo que manden hacer sea en Tunja.

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Que a todas las personas que estén matriculadas ya sean afiliados o inscritos les den calendario.
- Que cuando uno presente una queja no se demoren tanto tiempo para dar la respuesta.
- Realizar los trámites de forma virtual sin tantos compliques, ya que no es muy fácil.
- Un certificado que solicite de forma virtual se me demoro un poco, pero nada mas.



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



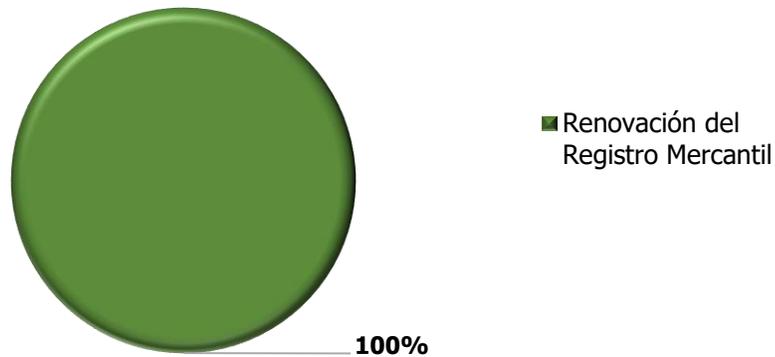
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 39 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 | 6

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	• 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?	97%	3%	• 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

- Invitación a eventos.
- No pasaron por el negocio de ella estos dos últimos años.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 7

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



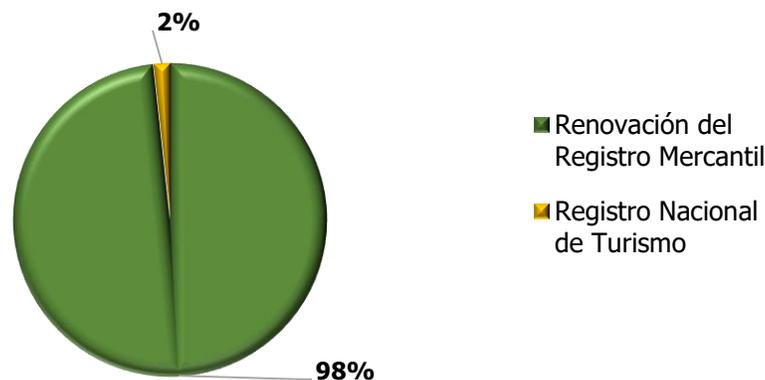
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 30 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)

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 8

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	97%	3%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	10%	90%	• 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?	13%	87%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Me parece injusto cancelar, debido a que no estoy ejerciendo ninguna actividad.
- Que le informen sobre los cursos de manipulación de alimentos.
- Se debe mejorar la atención y ser empáticos.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 9

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



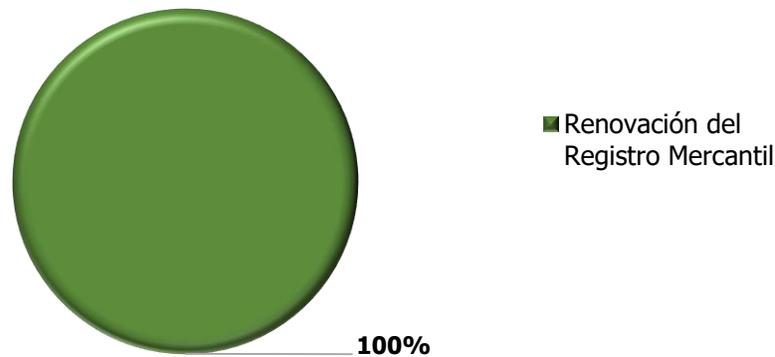
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 12 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil.



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

- **Comunicaciones**

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

Segundo 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?	8%	92%	• 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%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Más facilidad para realizar trámites virtuales, es complicado.
- Replantear los temas de las capacitaciones, mayor enfoque en las actividades económicas del sector.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 11

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



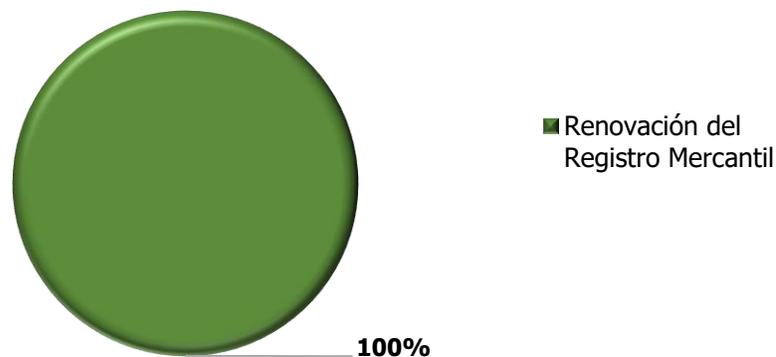
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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**

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 | 12

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	93%	7%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	7%	93%	• 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?	20%	80%	• 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 | 13

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



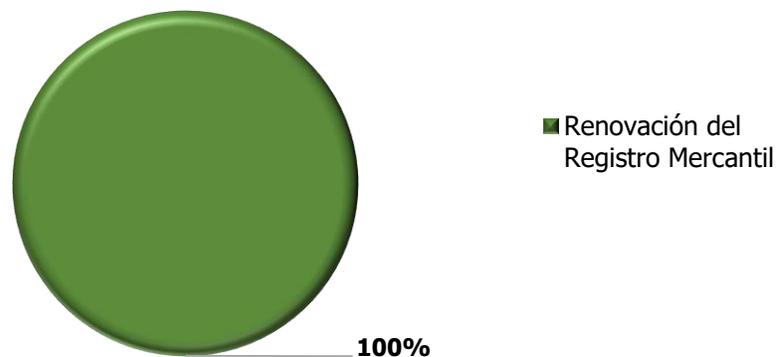
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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	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 | 14

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	• Más o menos.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	22%	78%	• 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 | 15

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



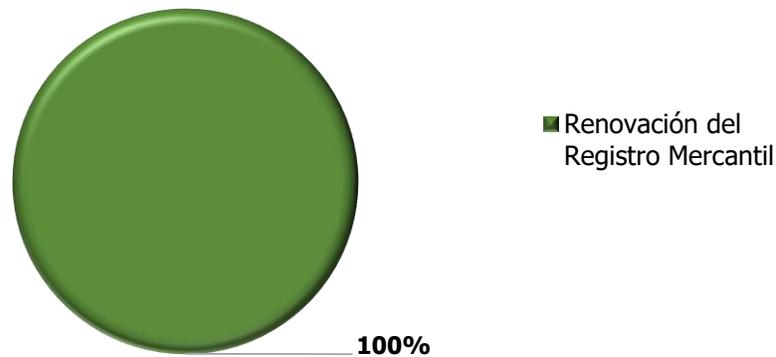
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 16 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil.



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

- **Comunicaciones**

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



www.cctunja.org.co | 16

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	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?	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

- Hace falta un asesor jurídico en la oficina de Monquirá, me tiene inconforme la revisión de documentos, realizan muchas devoluciones y correcciones cuando deberían revisar bien y solicitar todo de una vez.
- Información sobre capacitaciones.
- Solo nos llaman para pagar.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 17

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



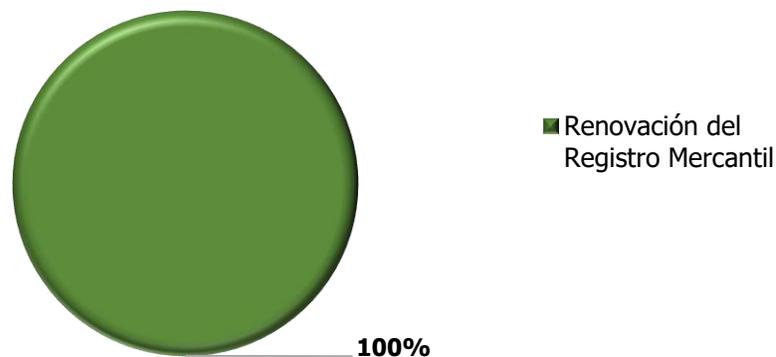
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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**

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 | 18

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	• Más o menos.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	7%	93%	• 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 | 19

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



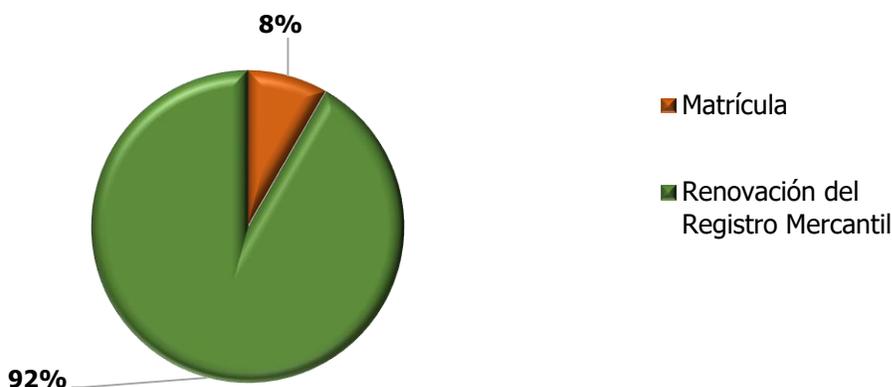
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 17 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 | 20

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	6%	94%	• 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?	24%	76%	<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

- Ninguna.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 21

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



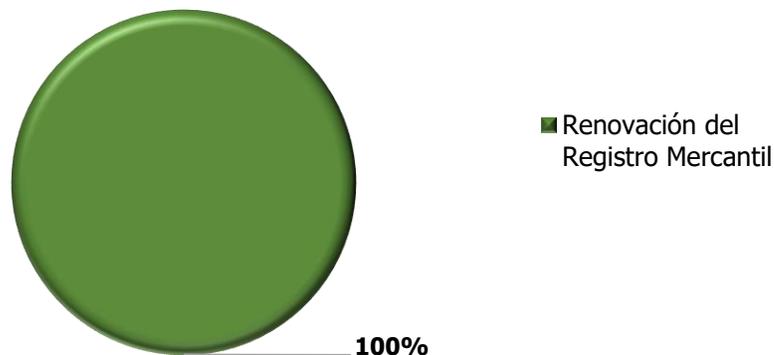
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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**

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

Segundo 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?	25%	75%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Que dejen de cambiar cada rato al funcionario de la oficina.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 23

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



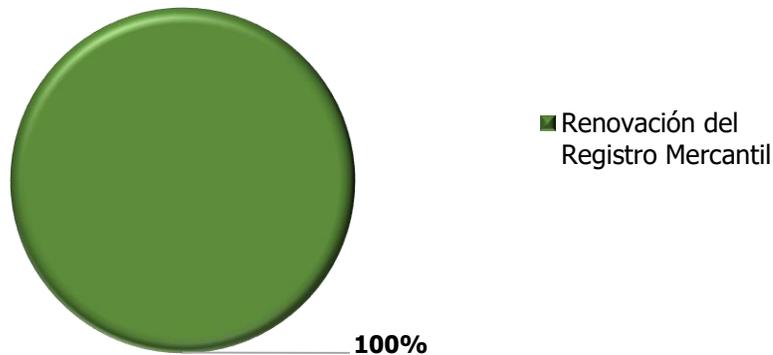
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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)

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	89%	11%	• 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?	11%	89%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Mejorar horario para las capacitaciones.
- Solicita descuento por pago de renovación.
- Yo voy hasta Santana, soy de una vereda, por ahí hacen promociones en el carro, pero me queda igual de Santana a Chitaraque.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 25

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



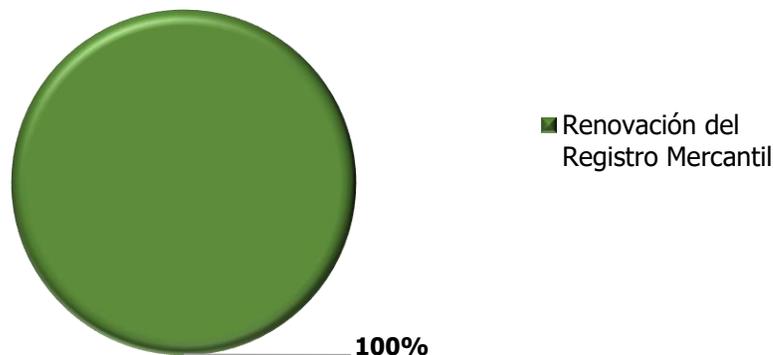
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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	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

Segundo 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?	89%	11%	• 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?	11%	89%	• 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 | 27

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



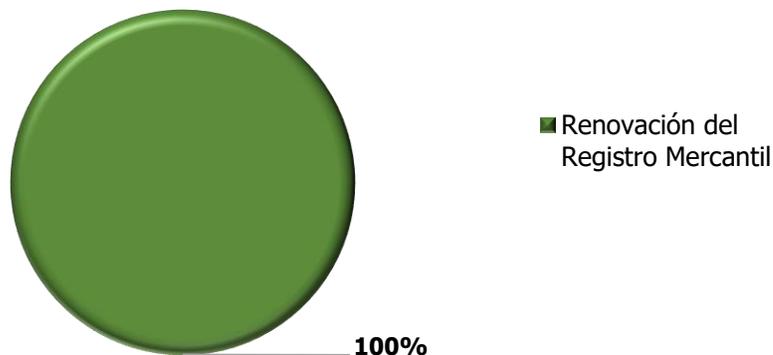
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 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	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

Segundo 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?	88%	13%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	• N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	13%	88%	• N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- La Cámara debería brindar más apoyo a los comerciantes y más capacitación a sus funcionarios.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 29

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



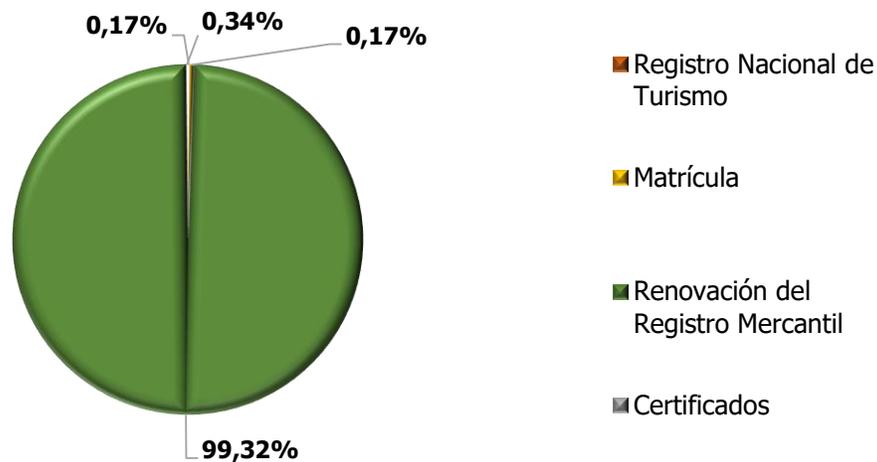
DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 372 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 | 30

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	98%	2%	<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?	4%	96%	<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?	2%	98%	<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 | 31

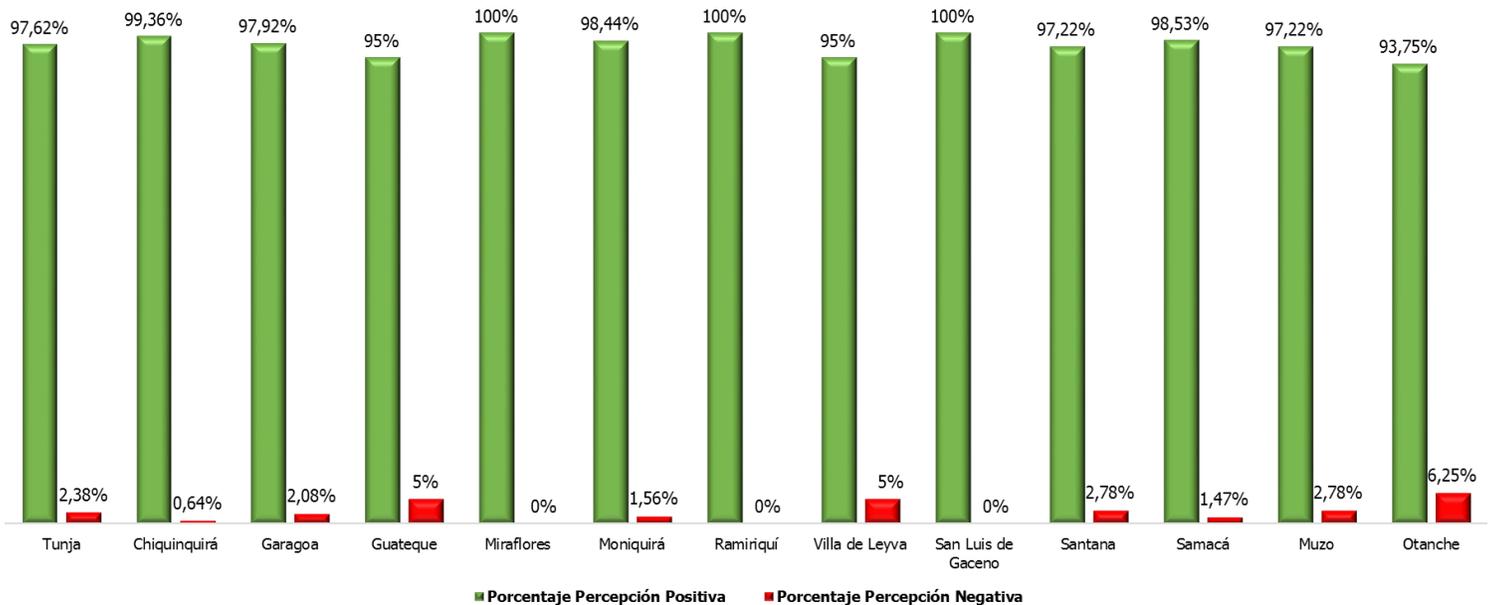
Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – SEGUNDO 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 97,62% y una percepción negativa del 2,38%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 99,36% y una percepción negativa del 0,64%, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 97,92% y una percepción negativa del 2,08%, la oficina de Guateque una percepción positiva del 95% y una percepción negativa del 5%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 100%, la oficina de Moniquirá una percepción positiva del 98,44% y una percepción negativa del 1,56%, la oficina de Ramiriquí una percepción positiva del 100%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 95% y una percepción negativa del 5%, la oficina de San Luis de Gaceno una percepción positiva del 100%, la oficina de Santana una percepción positiva del 97,22% y una percepción negativa del 2,78%, la oficina de Samacá una percepción positiva del 98,53% y una percepción negativa del 1,47%, la oficina de Muzo una percepción positiva del 97,22% y una percepción negativa del 2,48%, la oficina de Otanche una percepción positiva del 93,75% y una percepción negativa del

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 32

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

6,25%. 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 **98,79%** y negativa del **1,22%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,79%**.

Atentamente,

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

Transcriptor: Dilsa Roa – Proceso de Servicio al Cliente

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 33

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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:	Noviembre 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 mayo a agosto 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 (39 – 10,5%); Garagoa (12 – 3,2%); Villa de Leyva (30 – 8,1%); Guateque (15 – 4%); Miraflores (9 – 2,4%); Monquirá (16 – 4,3%); Ramiriquí (15 – 4%); Samacá (17 – 4,6%); San Luis de Gaceno (4 – 1,1%); Otanche (8 – 2,2%); Muzo (9 – 2,4%); Santana (9 – 2,4%); Tunja (189 – 50,8%). Para un total de 372 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 | 34



www.cctunja.org.co