



INFORME

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN  
**de Registros  
Públicos**

Tercer cuatrimestre del 2022



# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



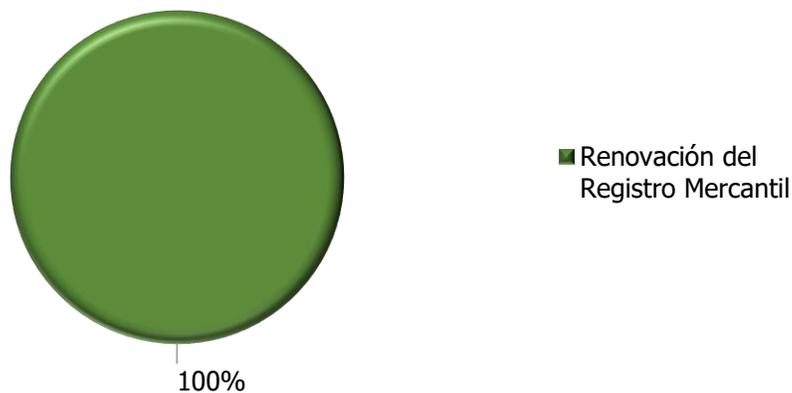
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 161 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   | 50,31%          |
| Correo electrónico            | 27,33%          |
| Visita de los funcionarios    | 8,70%           |
| Oficina CCT                   | 7,45%           |
| Radio                         | 1,86%           |
| Realiza el trámite un tercero | 1,24%           |
| Teléfono                      | 1,24%           |
| Llamada                       | 0,62%           |

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 2

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

| Medio          | % Participación |
|----------------|-----------------|
| Redes sociales | 0,62%           |
| Volantes       | 0,62%           |
| <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?   | 97% | 3%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizaron el trámite por internet.</li> </ul>   |
| 2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?   | 1%  | 99% | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fue inmediatamente.</li> </ul>   |
| 3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué? | 1%  | 99% | <ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>   |
| 4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?  | 99% | 1%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lo hicimos por internet.</li> </ul>  |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?  | 54% | 46% | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prefiere presencialmente.</li> <li>No le genera confianza realizar los pagos por internet.</li> <li>Fallas en la página.</li> <li>Visita de los funcionarios.</li> </ul> |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 3

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE  
PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

## • Observaciones

- Para qué sirve la CCT.
- Bajar al impuesto.
- Capacitaciones para los comerciantes independientes.
- Darnos más capacitaciones de cómo usar más la página de la CCT.
- El servicio es muy bueno.
- El servicio que me brindan es normal.
- Enviar a los correos cuando haya capacitaciones presenciales.
- Enviarnos al correo siempre que tengan los cursos virtuales.
- Hacer más claro el proceso de en línea no se entiende muy bien.
- Integración empresarial.
- Intervenir para sacar los ambulantes del centro.
- La CCT es muy rápida.
- La página en ocasiones se cae.
- Las asesorías de pasar de persona natural a jurídica han sido muy malas, me toco pagar algo que no debía.
- Llamar a la comerciante para cuando tiene que renovar e igualmente que la pagina sea más fácil de manejar.
- Los funcionarios visiten más las empresas.
- Los funcionarios visiten más los establecimientos, estén mas pendientes de los comerciantes.
- Más apoyo a los comerciantes.
- Más capacitaciones de servicio al cliente.
- Más visitas a los establecimientos.
- Muy agradecida por la atención.
- Muy buena atención cuando vienen los funcionarios.
- No tenemos beneficios por pagar Cámara de Comercio.
- Que no nos cobraran.
- Quisiera saber los beneficios que obtengo al tener Cámara de Comercio.
- Todos son muy amables y rápidos.
- Un muy buen servicio en Tunja.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 4

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



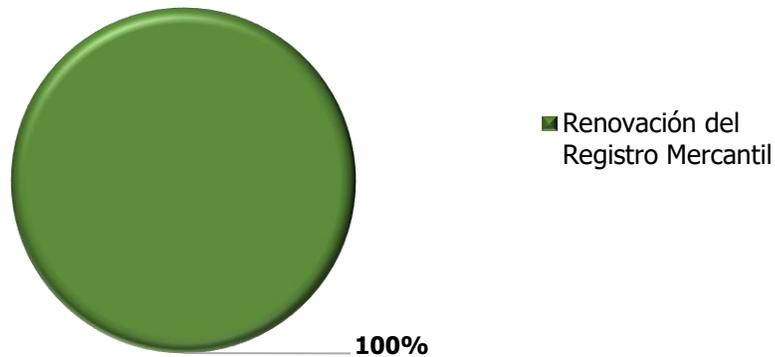
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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 | 58,82%          |
| Correo electrónico          | 26,47%          |
| Oficina CCT                 | 5,88%           |
| Radio                       | 5,88%           |
| Redes sociales              | 2,94%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 5

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>No me regalaron un almanaque, la señora me dijo que no, era para afiliados.</li> </ul>                        |
| 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"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 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"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?  | 100% | 0%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?  | 18%  | 82%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prefiere presencialmente.</li> <li>No entiende mucho la tecnología.</li> <li>La página no cargaba.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- Cuando hagan cursos hacerlo saber por perifoneo.
- En ocasiones la página no deja realizar pagos, se cae.
- Es muy clara y rápida.
- No me dan ningún detalle y hace 40 años estoy pagando muy puntualmente.
- Tener más en cuenta al microempresario para las actividades que realizan.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 6

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



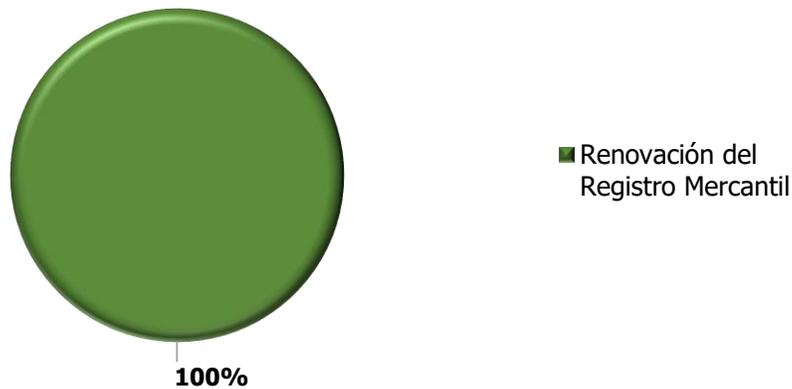
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 33 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 | 54,55%          |
| Correo electrónico          | 21,21%          |
| Oficina CCT                 | 15,15%          |
| Perifoneo                   | 6,06%           |
| Teléfono                    | 3,03%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 27%  | 73%  | • Prefiere ir personalmente.<br>• Prefiere presencial. |

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

## • Observaciones

- Conocer más los cursos que ofrecen en el municipio.
- Conocer más sobre las tarifas preferenciales en cursos de formación.
- Conocer más sobre los cursos de hospedería Duruelo.
- Continuar con capacitaciones de GoBoy.
- Continuar contribuyendo para los regalos de los niños en diciembre.
- Capacitaciones de Bioseguridad.
- Más ayuda al campesino.
- Mauricio y Mónica son excelentes funcionarios, mi sugerencia es no cambiarlos.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 8

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



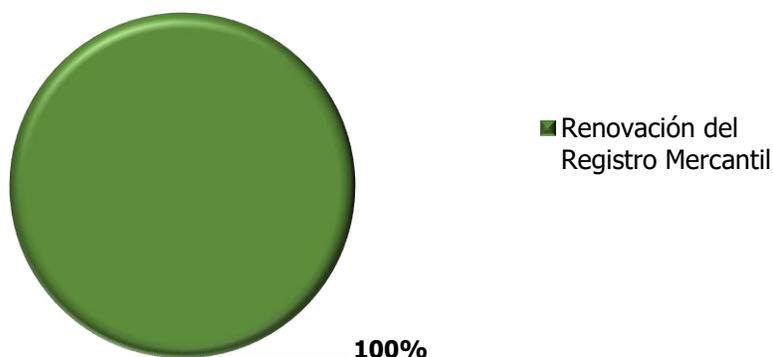
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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 |
|-----------------------------|-----------------|
| Oficina CCT                 | 40%             |
| Conocimiento del empresario | 33,33%          |
| Correo electrónico          | 13,33%          |
| Perifoneo                   | 6,67%           |
| Teléfono                    | 6,67%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le queda cerca la oficina.</li> <li>• Prefiere personalmente.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- No me sirve de mucho, la voy a cancelar.
- Que nos regalen detallitos cuando hacemos la renovación.
- Realizar más cursos presenciales para los comerciantes.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 10

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



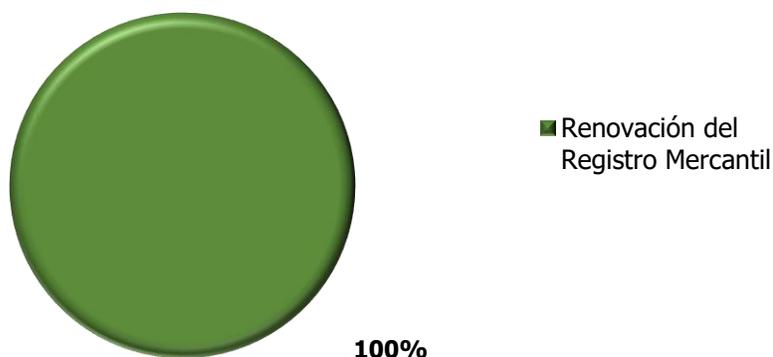
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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%          |
| Correo electrónico          | 30,77%          |
| Radio                       | 15,38%          |
| Oficina CCT                 | 7,69%           |
| Perifoneo                   | 7,69%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 0%   | 100% | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No entiende mucho lo de tecnología.</li> <li>• Prefiere ir a la oficina.</li> <li>• Prefiere ir presencial.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- Que nos ayuden más a los comerciantes.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 12

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



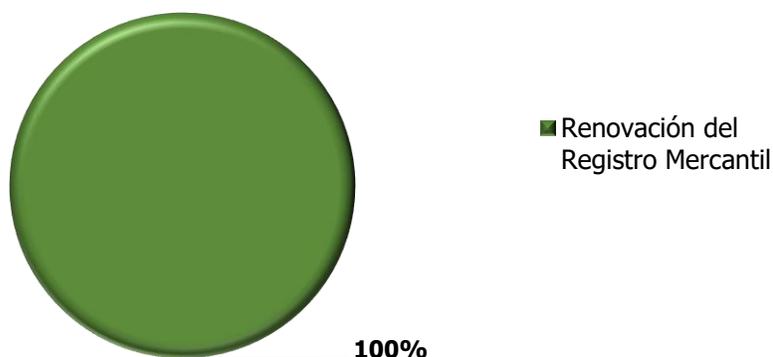
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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%          |
| Perifoneo                   | 37,50%          |
| Correo electrónico          | 12,50%          |
| Visita de los funcionarios  | 12,50%          |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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? | 13%  | 88%  | • Quedaron mal los balances.  |
| 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?  | 63%  | 38%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ocasiones la página dura cargando mucho tiempo.</li> <li>• Los funcionarios hacen ese trabajo.</li> <li>• Prefiere presencial.</li> <li>• Se encarga un tercero.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 14

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



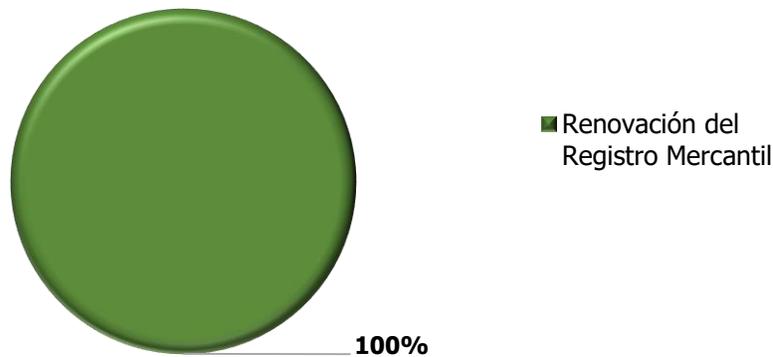
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 | 31,25%          |
| Perifoneo                   | 18,75%          |
| Oficina CCT                 | 12,50%          |
| Visita de los funcionarios  | 12,50%          |
| Correo Electrónico          | 6,25%           |
| Llamada                     | 6,25%           |
| Radio                       | 6,25%           |
| Teléfono                    | 6,25%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 15

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 94%  | 6%   | • N/A  |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?  | 50%  | 50%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los funcionarios han ido hasta el pueblo.</li> <li>• Prefiere personalmente.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- A todos los comerciantes les den las mismas preferencias.
- Más capacitaciones y cursos presenciales.
- Me pusieron como comerciante y soy productor agrícola.
- Nos pudieran descontar de la pandemia para estar al día.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 16

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



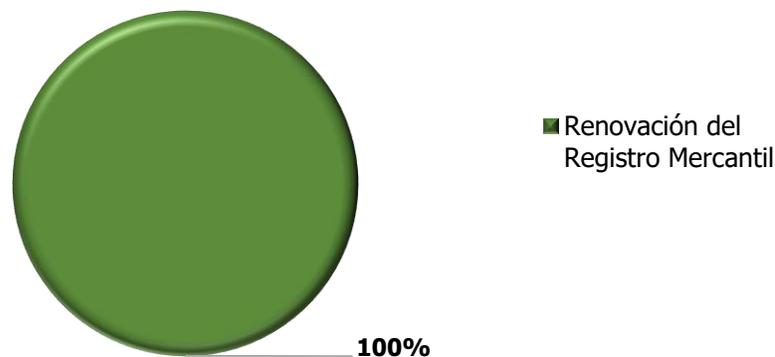
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 18 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%          |
| Oficina CCT                 | 33,33%          |
| Teléfono                    | 16,67%          |
| Correo electrónico          | 11,11%          |
| Radio                       | 5,56%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>No, solo hago el pago y ya.</li> </ul>  |
| 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"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 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"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?  | 100% | 0%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>  |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?  | 11%  | 89%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>No entiende mucho el internet y le queda cerca la oficina.</li> <li>Prefiere personalmente.</li> <li>Prefiere ir a la oficina.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- Más asesorías de emprendimiento.
- Más cursos y capacitaciones.
- Más publicidad cuando se tenga que renovar.
- Más publicidad para la renovación.
- Me gustaría renovar en Ramiriquí, renuevo es en Tunja.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 18

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



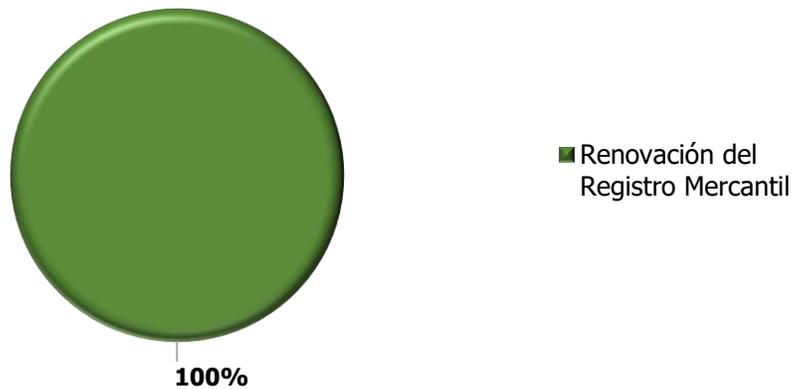
DEPARTAMENTO DE  
PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

## 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 11 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 | 63,64%          |
| Correo electrónico          | 27,27%          |
| Perifoneo                   | 9,09%           |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

Síguenos en



# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 18%  | 82%  | • Prefiere presencialmente.<br>• Prefiere ir a la oficina. |

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

## • Observaciones

- Más capacitaciones.
- Más pendiente de los comerciantes.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 20

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



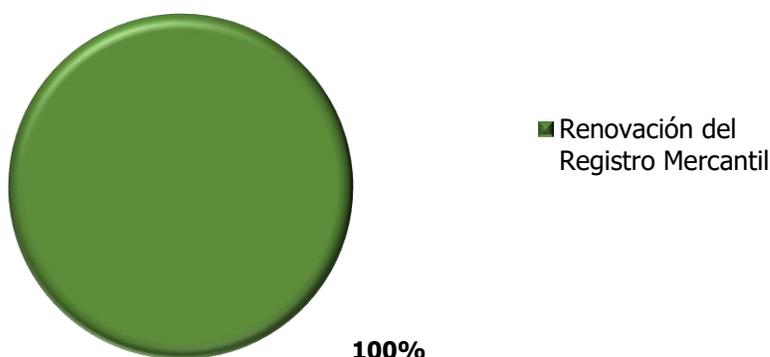
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 | 75%             |
| Correo electrónico          | 25%             |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%  | • Prefiere personalmente. |

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

## • Observaciones

- Me respalden en cualquier inconveniente.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 22

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



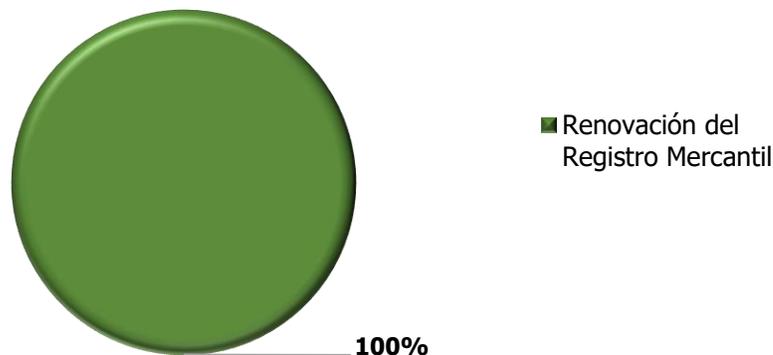
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 6 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 |
|-----------------------------|-----------------|
| Oficina CCT                 | 33,33%          |
| Redes sociales              | 33,33%          |
| Conocimiento del empresario | 16,67%          |
| Perifoneo                   | 16,67%          |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 23

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%  | • Prefiere presencialmente. |

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

## • Observaciones

- La funcionaria es muy buena persona.
- Muy buena atención.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 24

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



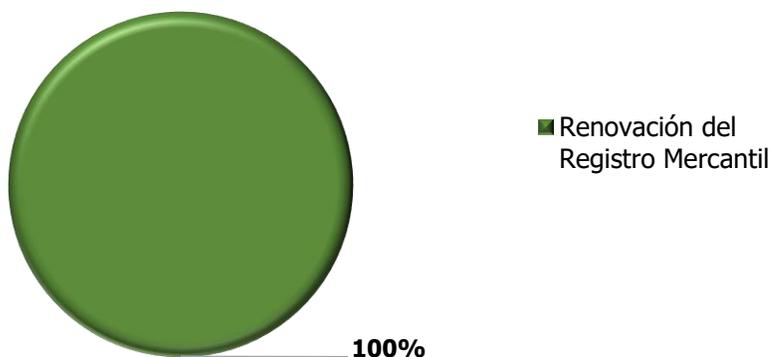
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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 |
|-----------------------------|-----------------|
| Oficina CCT                 | 50%             |
| Conocimiento del empresario | 25%             |
| Correo electrónico          | 12,50%          |
| Visita de los funcionarios  | 12,50%          |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 0%   | 100% | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La funcionaria les avisa.</li> <li>• Prefiere presencialmente.</li> <li>• Lo hace un tercero.</li> </ul> |

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

## • Observaciones

- Las instalaciones están cerradas y no he podido sacar mi Cámara de Comercio.
- Mandar los pasos de cómo hacer la renovación por medio virtual.
- No fui yo, fue mi mamá.
- Quisiera cancelar.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 26

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



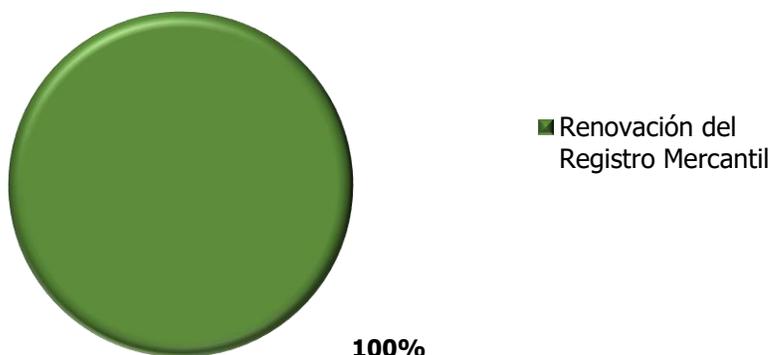
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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 | 42,86%          |
| Correo electrónico          | 28,57%          |
| Oficina CCT                 | 14,29%          |
| Perifoneo                   | 14,29%          |
| <b>Total</b>                | <b>100%</b>     |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 27

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?  | 0%   | 100% | • Me queda a media cuadra.<br>• Prefiero presencialmente. |

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

## • Observaciones

- Muy buena funcionaria en Otanche.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 28

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



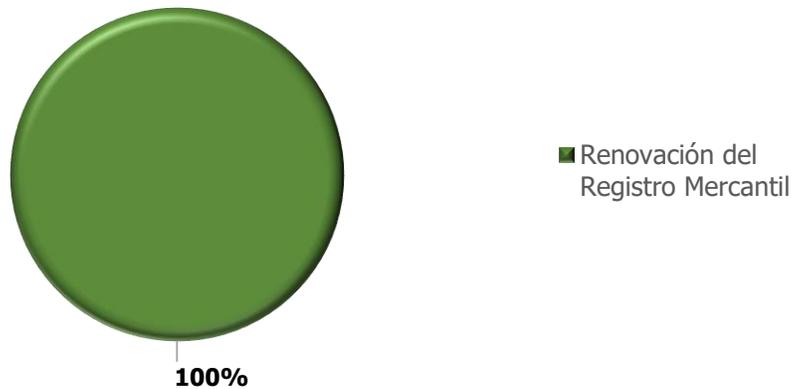
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

## 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 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 | 47,60%          |
| Correo electrónico          | 23,05%          |
| Oficina CCT                 | 12,28%          |
| Visita de los funcionarios  | 5,39%           |
| Perifoneo                   | 3,89%           |
| Radio                       | 2,69%           |
| Teléfono                    | 2,40%           |
| Redes sociales              | 1,20%           |

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 29

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

| Medio                         | % Participación |
|-------------------------------|-----------------|
| Realiza el trámite un tercero | 0,60%           |
| Llamada                       | 0,60%           |
| Volantes                      | 0,30%           |
| <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>• Fue por internet.</li> <li>• No me regalaron un almanaque, la señora me dijo que era para afiliados.</li> <li>• No, solo hago el pago y ya.</li> </ul>   |
| 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"> <li>• N/A</li> </ul>   |
| 3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué? | 1%  | 99%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quedaron mal los balances.</li> </ul>  |
| 4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?  | 99% | 1%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo realizaron por internet.</li> </ul>   |
| 5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?  | 37% | 63%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo realiza un tercero.</li> <li>• Prefiere presencialmente y/o personalmente.</li> <li>• Desconfianza de las plataformas.</li> <li>• Desconocimiento tecnológico.</li> <li>• Los funcionarios les informan.</li> <li>• Fallas en la página.</li> <li>• Le queda cerca la oficina.</li> </ul> |

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

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 30

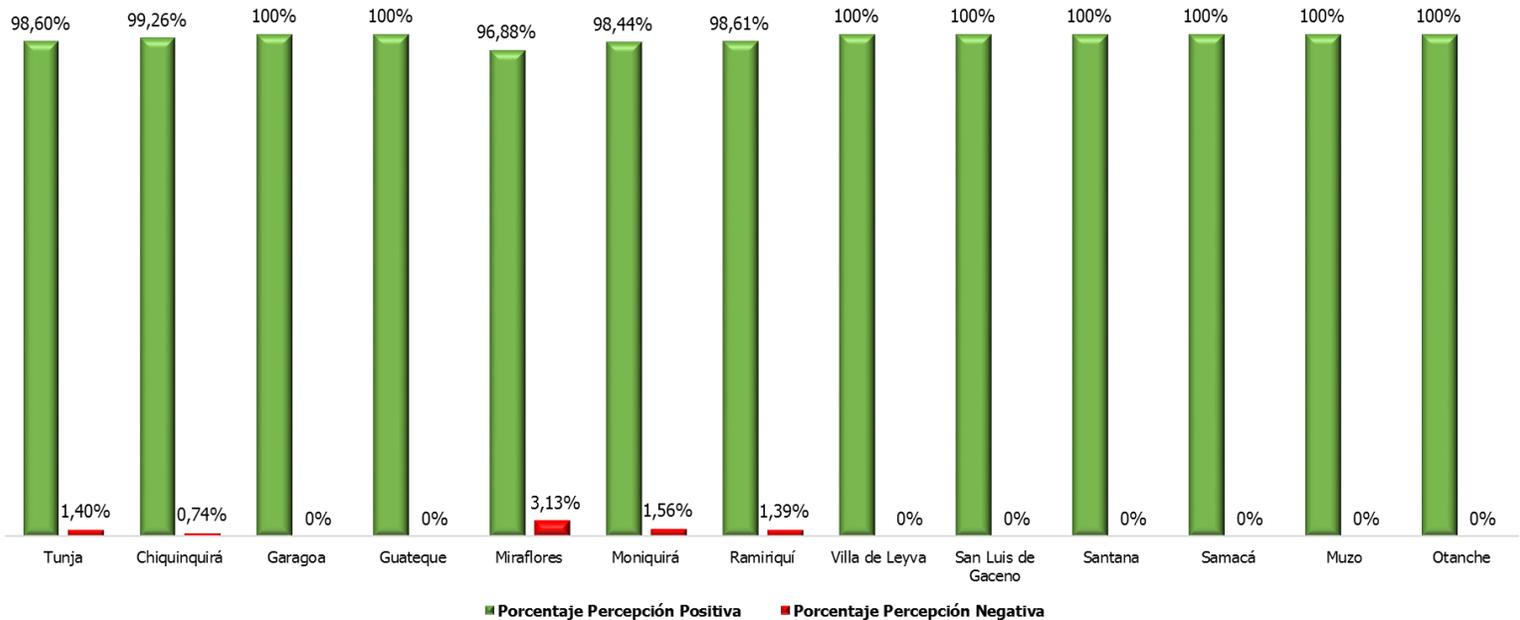
# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

## PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – TERCER 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 98,60% y una percepción negativa del 1,40%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 99,26% y una percepción negativa del 0,74%, 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 100%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 96,88% y una percepción negativa del 3,13%, 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 98,61% y una percepción negativa del 1,39%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 100%, las oficinas de San Luis de Gaceno, Santana, Samacá, Muzo y Otanche obtuvieron 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 **99,03%** y negativa del **0,97%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,05%**.

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 31

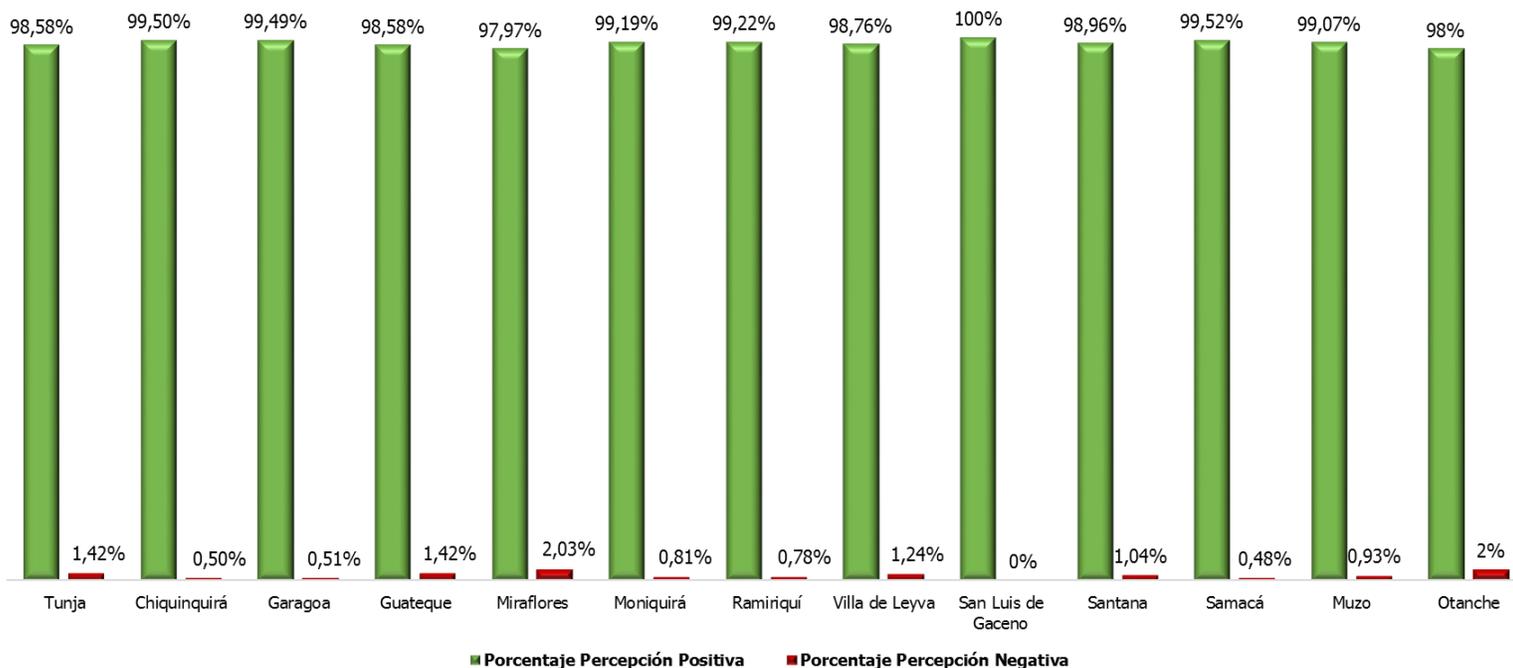
# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

## PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – AÑO 2022



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

En general para el año 2022, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina de Tunja obtuvo una percepción positiva del 98,58% y una percepción negativa del 1,42%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 99,50% y una percepción negativa del 0,50%, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 99,49% y una percepción negativa del 0,51%, la oficina de Guateque una percepción positiva del 98,58% y una percepción negativa del 1,42%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 97,97% y una percepción negativa del 2,03%, la oficina de Moniquirá una percepción positiva del 99,19% y una percepción negativa del 0,81%, la oficina de Ramiriquí una percepción positiva del 99,22% y una percepción negativa del 0,78%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 98,76% y una percepción negativa del 1,24%, la oficina de San Luis de Gaceno una percepción positiva del 100%, la oficina de Santana una percepción positiva del 98,96% y una percepción negativa del 1,04%, la oficina de Samacá una percepción positiva del 99,52%

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 32

## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2022



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

y una percepción negativa del 0,48%, la oficina de Muzo una percepción positiva del 99,07% y una percepción negativa del 0,93% y la oficina de Otanche una percepción positiva del 98% y una percepción negativa del 2%. 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 **98,84%** y negativa del **1,16%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,86%**.

Atentamente,

**PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE  
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Transcriptor: Dilsa Roa – Proceso de Servicio al Cliente

Síguenos en



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co) | 33

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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: | Enero de 2023  |
| 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"> <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 (34 – 10,2%); Garagoa (15 – 4,5%); Villa de Leyva (33 – 9,9%); Guateque (13 – 3,9%); Miraflores (8 – 2,4%); Moniquirá (16 – 4,8%); Ramiriquí (18 – 5,4%); Samacá (11 – 3,3%); San Luis de Gaceno (4 – 1,2%); Otanche (7 – 2,1%); Muzo (8 – 2,4%); Santana (6 – 1,8%); Tunja (161 – 48,2%). Para un total de 334 encuestas realizadas. Con un margen de error de 4% y 96% de confianza.  |
| Herramientas de apoyo:               | Excel; Google Drive  |
| Escalas de valoración:               | Porcentual   |



[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)