



DEPARTAMENTO
DE PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

INFORME

ENCUESTA
DE
PERCEPCIÓN

20
23

Registros Públicos

Primer
cuatrimestre



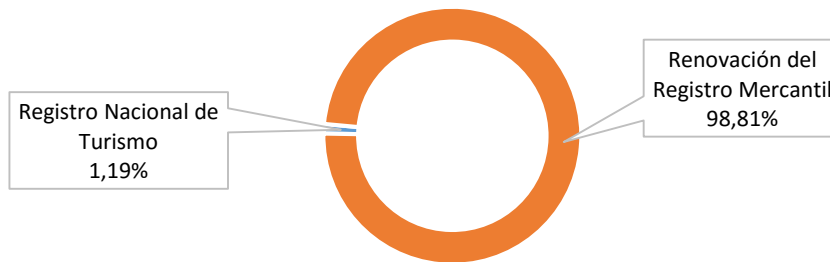
www.cctunja.org.co

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 168 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 98,81% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, y el 1,19 % el servicio de RNT.



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	80,9%
Visita de los funcionarios	6,8%
Correo Electrónico	4,9%
Redes Sociales	1,9%
Teléfono	1,9%
Página Web	1,2%
la contadora	0,6%
Oficina CCT	0,6%
Perifoneo	0,6%
Prensa	0,6%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	99,4%	0,6%	<ul style="list-style-type: none"> No tomó asesoría, solo realizó un trámite
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?	0,6%	99,4%	<ul style="list-style-type: none"> No me han devuelto el dinero de un trámite
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98,8%	1,2%	<ul style="list-style-type: none"> Más agilidad. Regular.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	19,6%	80,4%	<ul style="list-style-type: none"> No sabe del proceso. Lo hago personalmente Presencial

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

• Observaciones

- La Cámara de Comercio debe fomentar el turismo
- Por favor generar factura los funcionarios que vinieron a mi negocio no me la entregaron.
- Hacer más actividades para los empresarios.
- Más capacitaciones
- Proteger más al comercio legal.
- No hay capacitaciones
- Hice una consignación de un trámite y no me devolvieron el dinero.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 3

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Hay mucho tramite y eso quita tiempo, queremos que nos tengan en cuenta con capacitaciones.
- Solicité un registro un domingo por internet y no me lo entregaron
- Debería haber más cursos gratis para los usuarios de cámara de comercio.
- La cámara de comercio no sirve sino para renovarla.
- La cámara de comercio no sirve para nada es malo todo es malo.
- Qué ojalá los tramites no fueran tan complejos en internet.
- quiero suspender la cámara de comercio por que las ventas están muy duras... mi hijo murió y él era quien me ayudaba.

Síguenos en



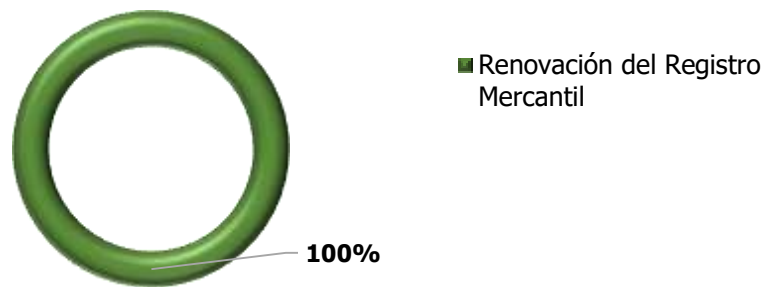
www.cctunja.org.co | 4

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 48 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	81,3%
Correo Electrónico	4,2%
Página Web	4,2%
Perifoneo	2,1%
Radio	2,1%
Teléfono	2,1%
Visita de los funcionarios	4,2%
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?	100%	0%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	• N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	2,3%	97,7%	• El correo estaba mal escrito
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	14,6%	85,4%	• Presencial

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

• **Observaciones**

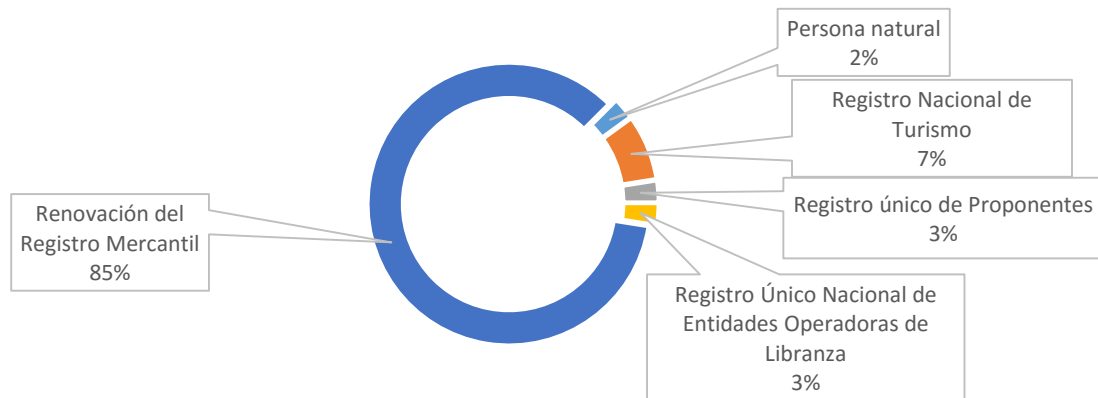
- Nos gustaría que nos tuvieran más en cuenta
- Me gustara que los funcionarios pasaran a mi negocio a hacer todos los tramites.
- Hacer más actividades pero que no pidan contribución
- Por favor que vuelvan a pasar los funcionarios de cámara de comercio al negocio
- Quiero mucho la cámara de comercio
- Nos gustara tener más capacitaciones.

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 40 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	72,5%
Correo Electrónico	2,5%
la contadora	2,5%
Perifoneo	2,5%
Radio	2,5%
Teléfono	10,0%
Tengo a alguien encargado allá en Villa de Leiva	2,5%
Visita de los funcionarios	5,0%
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?	100%	0%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	• N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	5%	95%	• Alguna vez hubo una confusión
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%	100%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• **Observaciones**

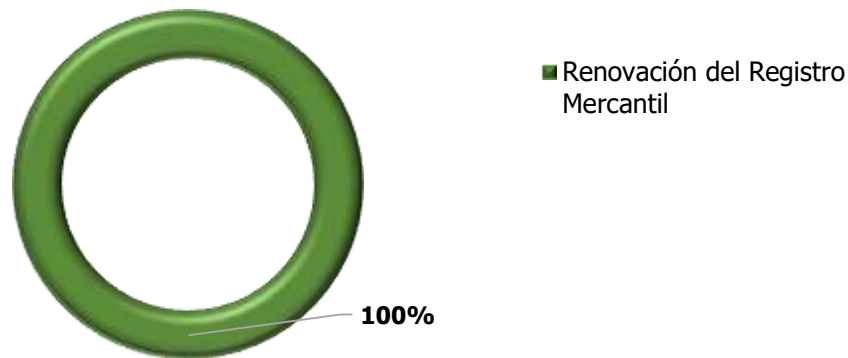
- Por favor cuando vengan los promotores sería bueno que se recibieran transferencias para pagar los tramites de cámara de comercio. Alto costo de renovación, ayuda a los microempresarios.
- Son gente muy querida Apoyo al comercio.
- Por favor subir el sueldo a los empleados.
- Por favor poner más personas para cuando se hagan las renovaciones.

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 14 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	64,3%
Correo Electrónico	14,3%
Visita de los funcionarios	14,3%
Perifoneo	7,1%
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?	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?	21,4%	78,6%	• Directamente • Personalmente

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

• **Observaciones**

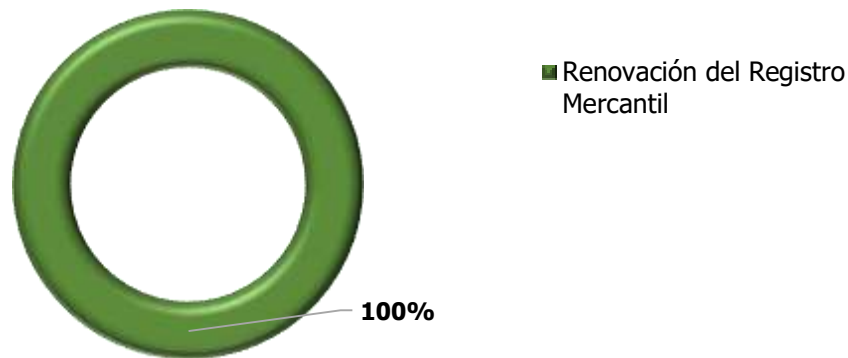
- Nos gustaría que la cámara de comercio nos aconsejara como manejar facturación en nuestro negocio.

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 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	62,5%
Visita de los funcionarios	12,5%
Correo Electrónico	6,3%
Oficina CCT	6,3%
Redes Sociales	6,3%
Teléfono	6,3%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	93,75%	6,25%	• 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

- No me sirve para nada la cámara de comercio.
- Muy buena la asesoría por parte del funcionario de Guateque

Síguenos en



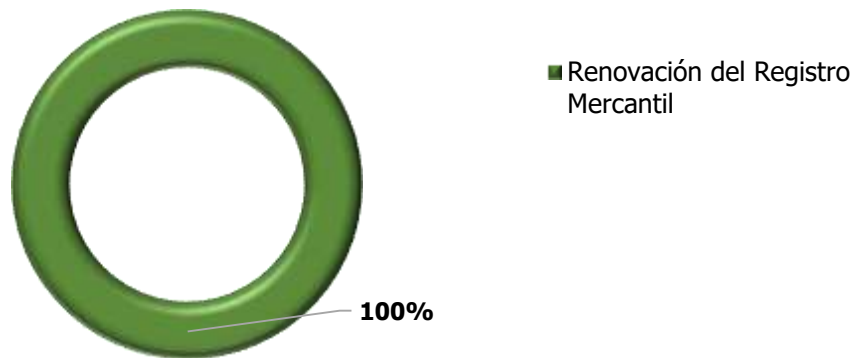
www.cctunja.org.co | 12

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 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	46,2%
Oficina CCT	23,1%
Perifoneo	15,4%
Correo Electrónico	7,7%
Visita de los funcionarios	7,7%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	23%	77%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Sería más fácil que todo fuera por correo electrónico porque todo certificado cuesta y además toca invertir en trasportes y alimentación.
- Necesitamos un curso de manipulación de alimentos para nosotros los que trabajamos con carnes.

Síguenos en



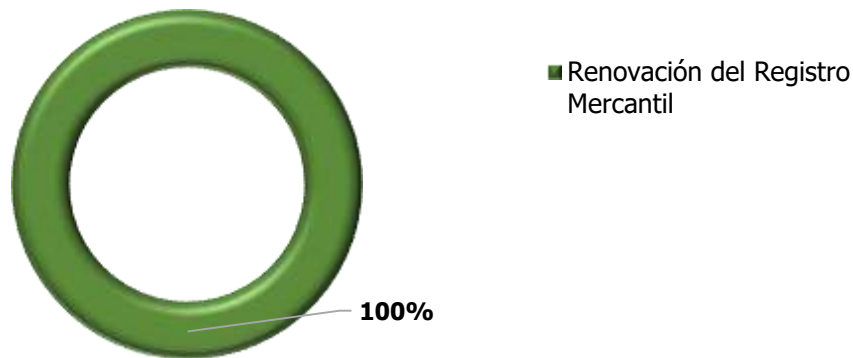
www.cctunja.org.co | 14

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 19 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	52,6%
Visita de los funcionarios	21,1%
Perifoneo	10,5%
Radio	10,5%
Redes Sociales	5,3%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	5,3%	94,7%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• Observaciones

- Sin observaciones

Síguenos en



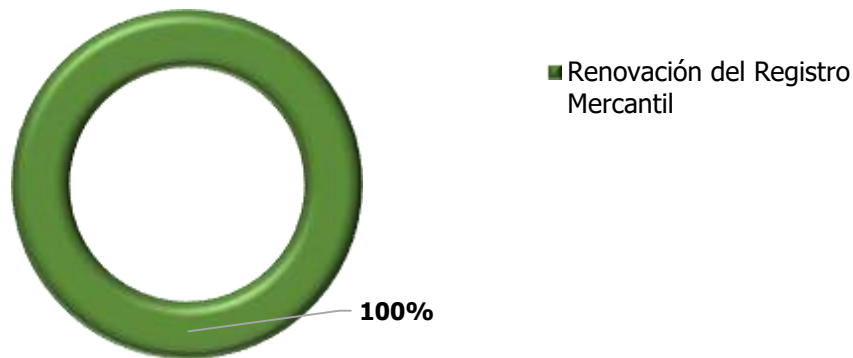
www.cctunja.org.co | 16

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 19 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	36,8%
Visita de los funcionarios	31,6%
Teléfono	15,8%
directamente los dueños	5,3%
Perifoneo	5,3%
Radio	5,3%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	5,5%	94,5%	• 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?	26,3%	73,7%	• Presencialmente • Personalmente

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

• Observaciones

- Sin observaciones

Síguenos en



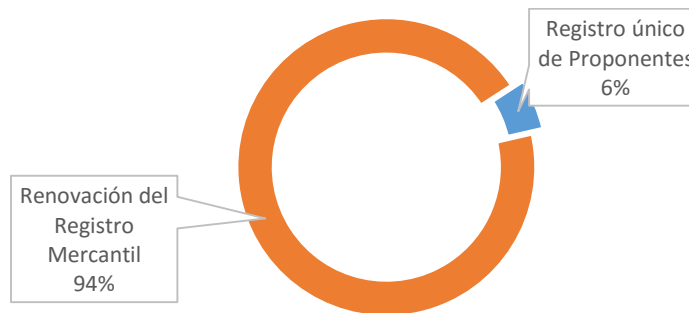
www.cctunja.org.co | 18

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 18 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	66,7%
contador	5,6%
Correo Electrónico	5,6%
el contador	5,6%
Perifoneo	5,6%
Redes Sociales	5,6%
Visita de los funcionarios	5,6%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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?	5,5%	94,5%	• N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	33,4%	66,6%	• Personalmente

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

• Observaciones

- Sin observaciones

Síguenos en



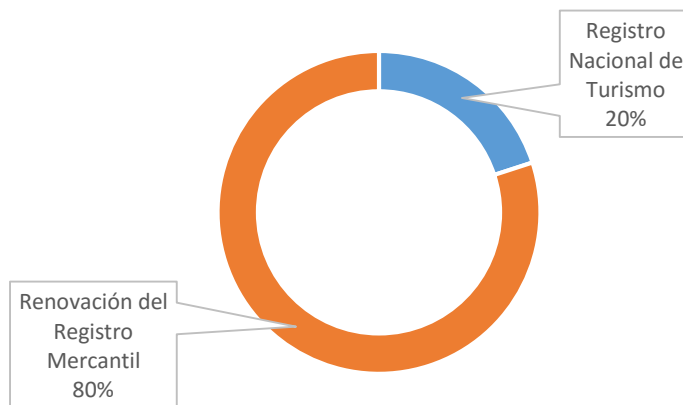
www.cctunja.org.co | 20

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 5 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	40,0%
Perifoneo	20,0%
Teléfono	20,0%
Visita de los funcionarios	20,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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%	• Personalmente

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

• Observaciones

- Hay mucha ilegalidad en el pueblo, le pedimos el favor a la cámara de comercio que nos ayude a corregir este problema.
- Son muy tarde las reuniones y fueran presenciales siempre.

Síguenos en



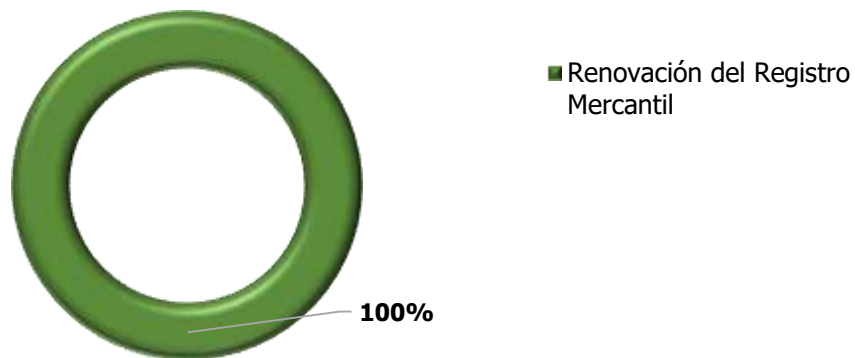
www.cctunja.org.co | 22

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
Conocimiento del empresario	83,3%
Visita de los funcionarios	16,7%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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%	• Personalmente

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

• Observaciones

- Nos gustaría que la cámara de comercio nos tuviera más en cuenta... estamos abandonados.

Síguenos en



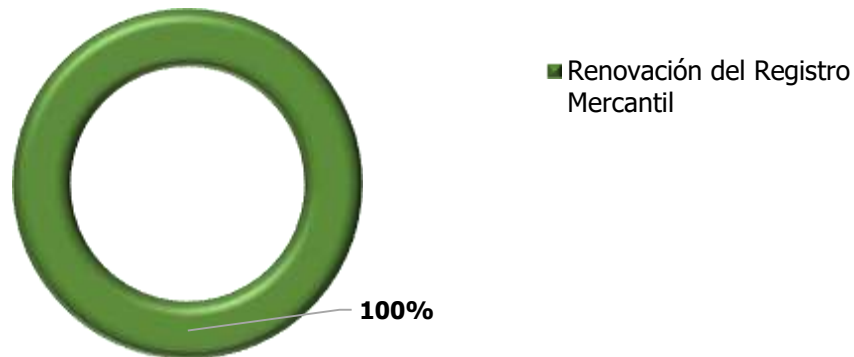
www.cctunja.org.co | 24

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 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
Conocimiento del Empresario	60%
Mensaje de Texto	20%
Visita de los funcionarios	20%
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?	100%	0%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	16,7%	83,3%	• 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%	• En la oficina

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

• **Observaciones**

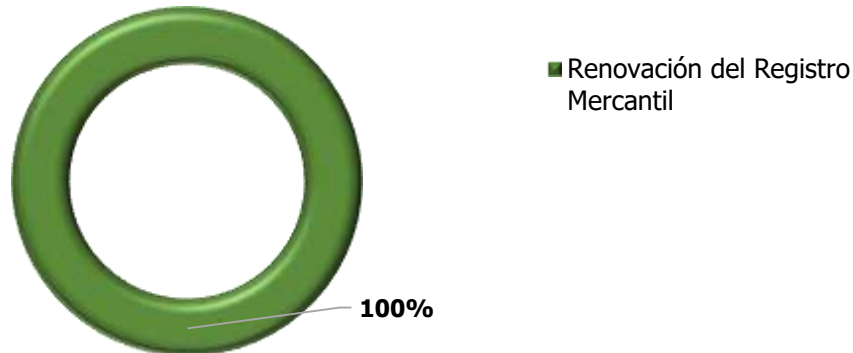
- No me ha llegado su tarjeta de afiliado

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 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
Conocimiento del empresario	66,7%
Teléfono	33,3%
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?	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%	• N/A

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

- Observaciones**

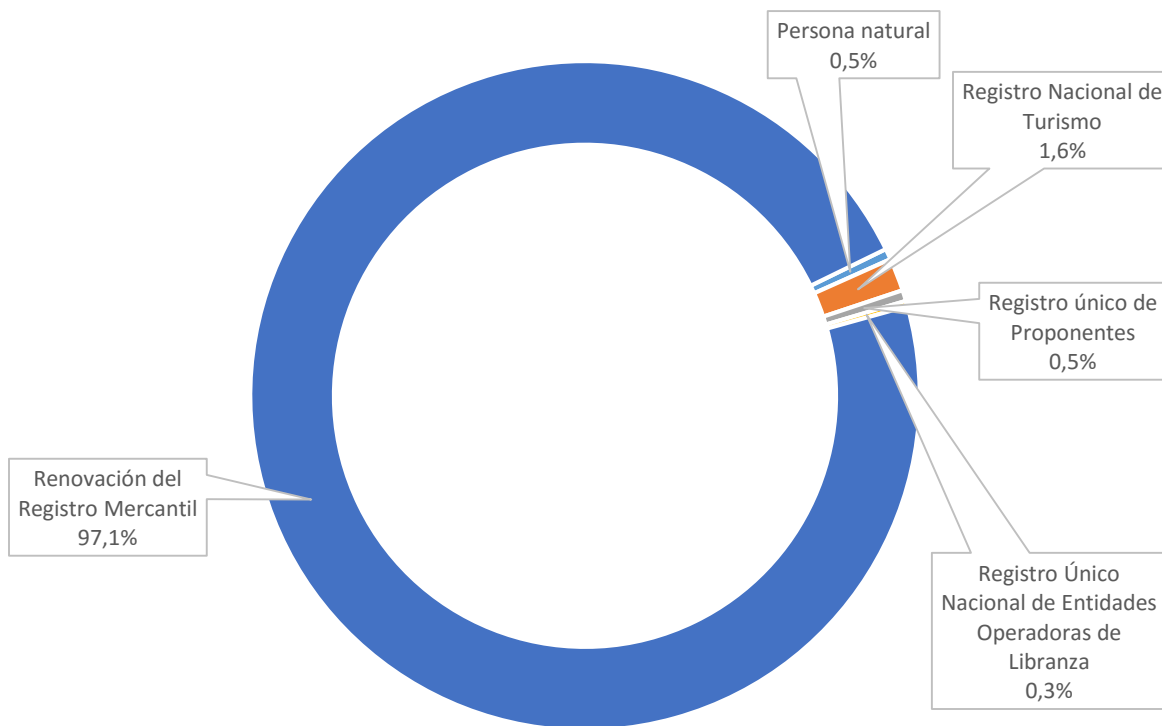
- Ninguna.

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 378 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)

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	70,9%
Visita de los funcionarios	9,0%
Correo Electrónico	4,2%
Teléfono	4,0%
Perifoneo	2,9%
Radio	2,1%
Redes Sociales	1,6%
Oficina CCT	1,3%
Mensaje de Texto	1,1%
Página Web	1,1%
La contadora	0,5%
Contador	0,3%
Directamente los dueños	0,3%
El contador	0,3%
Prensa	0,3%
Tengo a alguien encargado allá en Villa de Leiva	0,3%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

• Resultado general

Pregunta	Sí	No
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	99,7%	0,3%
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,3%	99,7%
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	1,3%	98,7%
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	99,2%	0,8%
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	18%	82%

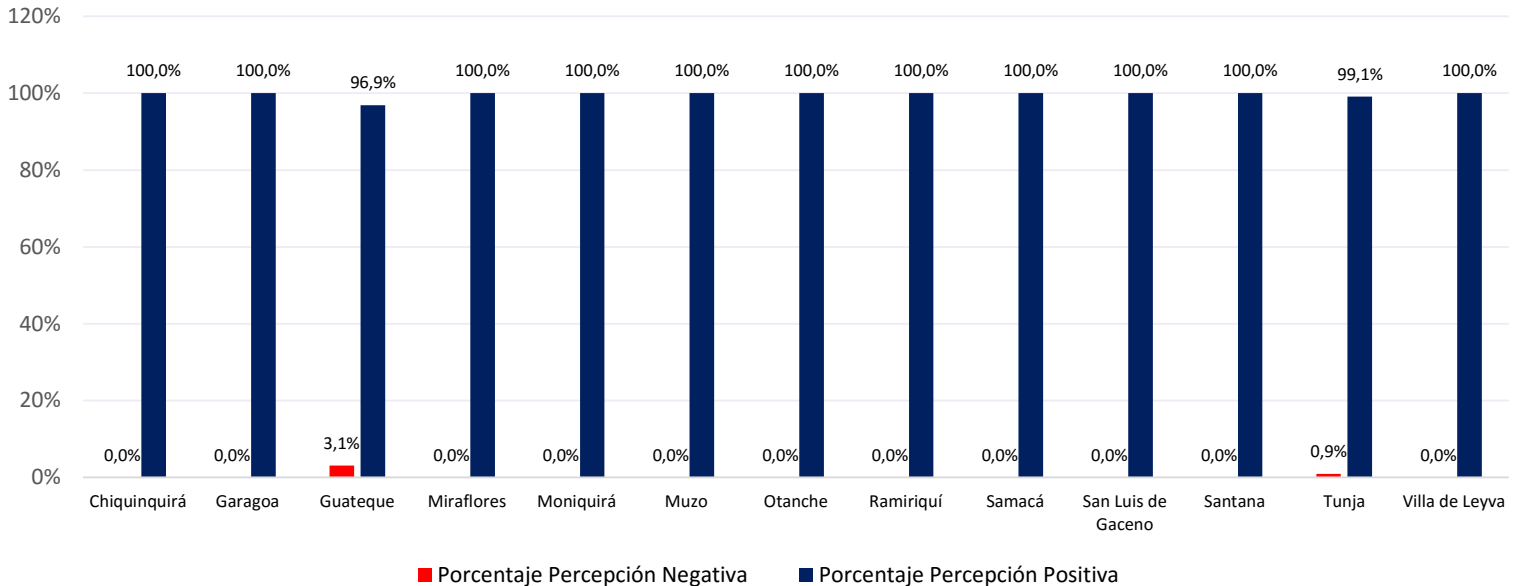
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 31

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2023



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 99,1% y una percepción negativa del 0,9% y la oficina de Guateque presentó una percepción positiva del 96,9% y negativa del 3,1%; es importante destacar que las restantes 11 oficinas registraron una percepción positiva del 100%.

De forma general la Cámara de Comercio de Tunja respecto a los servicios ofrecidos por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos arroja una percepción positiva del **99,7%** y negativa del **0,3%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **101,73%**.

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Atentamente,

CLAUDIA PATRICIA OCHOA ARENAS
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

Transcriptor: Harold M Suárez Calderón – Proceso de Servicio al Cliente

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 33

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer cuatrimestre del 2023



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 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 enero a abril de 2023.
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 (48 – 12,7%); Garagoa (14 – 3,7%); Villa de Leyva (40 – 10,6%); Guateque (16 – 4,2%); Miraflores (13 – 3,4%); Moniquirá (19 – 5,0%); Ramiriquí (19 – 5,0%); Samacá (18 – 4,8%); San Luis de Gaceno (5 – 1,3%); Otanche (6 – 1,6%); Muzo (6 – 1,6%); Santana (6 – 1,6%); Tunja (164 – 44,4%). Para un total de 378 encuestas realizadas. Con un margen de error de 5% y 95% de confianza.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 34



www.cctunja.org.co