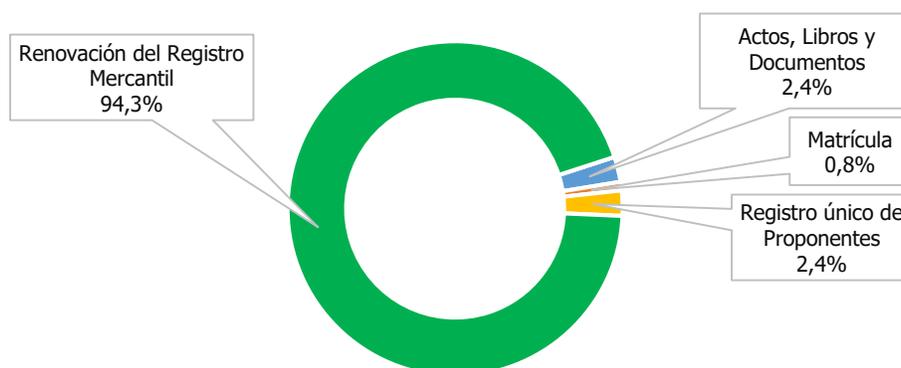


OFICINA CCT TUNJA

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 123 encuestas.

• Servicio Prestado

El 94,3% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, tanto actos, libros y documentos, como el registro único de proponentes corresponden a 2,4%, y el servicio de matrícula 0,8%.



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	53,7%
Visita de los funcionarios	12,2%
Correo Electrónico	11,4%
Mensaje de Texto	11,4%
Oficina CCT	6,5%

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Medio	% Participación
Radio	3,3%
Teléfono	1,6%
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%	0,0%	• 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?	0,8%	99,2%	• Mutación con error
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	30,9%	69,1%	• Prefiero hacerlo presencial. • No sé cómo se hace.

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

• Observaciones

- Centro conciliación no lo atendieron y certificados demoraron.
- Es demorada la atención en caja con los funcionarios.
- Muy costosas las tarifas.
- No llegan los certificados al correo cuando los solicitan.
- No nos visitan los promotores.
- Que al momento de realizar el trámite de proponentes en ese mismo instante les cobren la copia.

Síguenos en



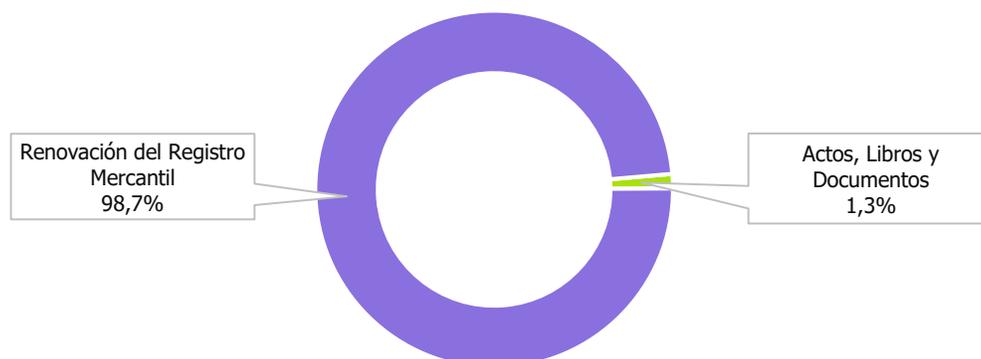
www.cctunja.org.co | 2

OFICINA CCT CHIQUINQUIRÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Seccional de Chiquinquirá, para la cual se realizaron un total de 77 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 98,7% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil y el 1,3% restante corresponde al servicio de actos, libros y documentos.



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	65,8%
Oficina CCT	11,8%
Mensaje de Texto	6,6%
Radio	6,6%
Visita de los funcionarios	5,3%

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Medio	% Participación
Correo electrónico	3,9%
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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	18,7%	81,3%	• Prefiero hacerlo presencial.

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

• Observaciones

- Cámara de Comercio no brinda ninguna asesoría.
- Que no la llamen porque ya canceló la matrícula.

Síguenos en



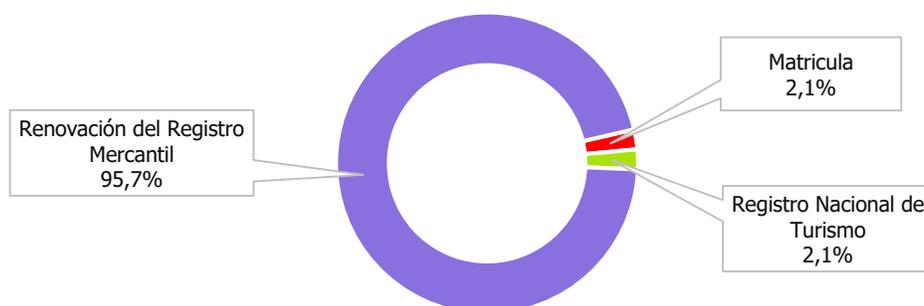
www.cctunja.org.co | 4

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 47 encuestas.

• Servicio Prestado

El 95,7% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, tanto registro nacional de turismo, como el servicio de matrícula corresponden a 2,1% cada uno.



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	40,4%
Oficina CCT	31,9%
Visita de los funcionarios	19,1%
Mensaje de texto	6,4%
Radio	2,1%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	8,5%	91,5%	• Voy hasta la oficina. • No sé cómo.

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

• Observaciones

- Canceló la matrícula.
- El trámite virtual no le sirvió para hacer el pago.

Síguenos en



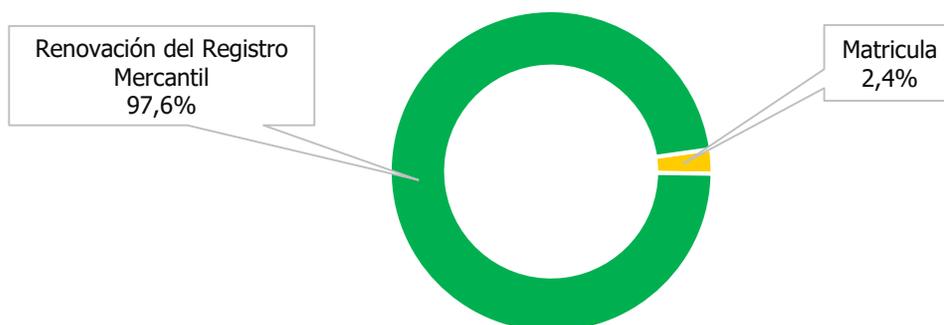
www.cctunja.org.co | 6

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 41 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 97,6% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil y el 2,4% restante 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	46,3%
Oficina CCT	39,0%
Radio	7,3%
Correo Electrónico	4,9%
Visita de los funcionarios	2,4%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	12,5%	87,5%	• Voy hasta la oficina.

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

• Observaciones

- Ya canceló la matrícula.
- Le gusta renovar virtual.

Síguenos en



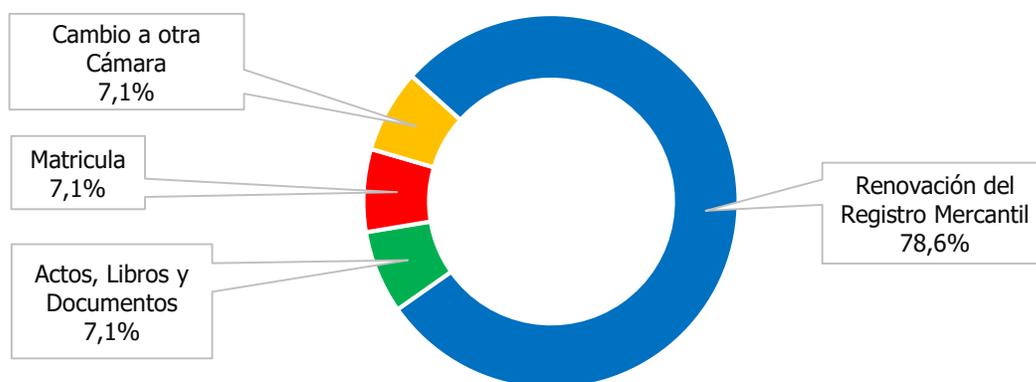
www.cctunja.org.co | 8

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 14 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 78,6% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, 7,1% actos, libros y documentos, 7,1% matrícula y el 7,1% restante traslado a otra cámara de comercio.



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	92,9%
Correo Electrónico	7,1%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	92,9%	7,1%	<ul style="list-style-type: none">No mencionan los beneficios que uno tiene.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	<ul style="list-style-type: none">N/A.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	92,9%	7,1%	<ul style="list-style-type: none">El funcionario fue muy prepotente a la hora de atenderme.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	14,3%	85,7%	<ul style="list-style-type: none">Voy hasta la oficina.

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

• Observaciones

- Buena atención en la oficina de Guateque.
- Más detalles para los empresarios, un almanaque.
- Mejorar el servicio al ciudadano, mejorar las capacitaciones, siempre son las mismas.
- Yo ya cancelé la Cámara de Comercio.

Síguenos en



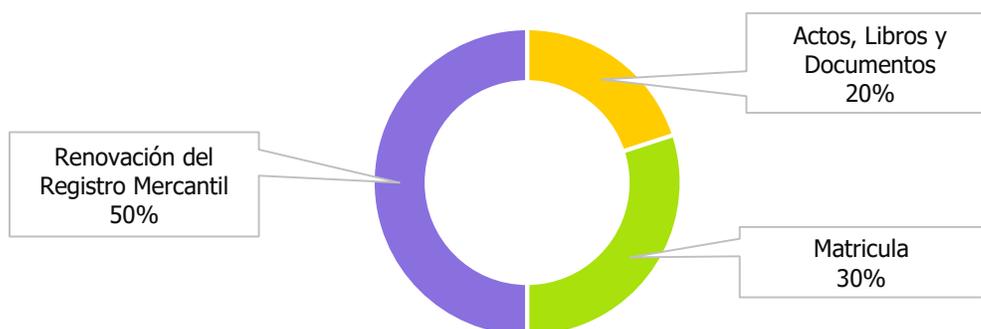
www.cctunja.org.co | 10

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 10 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 50% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, 30% el servicio de matrícula y el 20% restante actos, libros y documentos.



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	60,0%
Correo Electrónico	10,0%
Oficina CCT	10,0%
Perifoneo	10,0%
Radio	10,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	90,0%	10,0%	<ul style="list-style-type: none">• Me imponen los activos y siempre me sale más caro el pago de renovación
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	10,0%	90,0%	<ul style="list-style-type: none">• No quedó la modificación del cambio de CIU y tocó volverlo a hacer.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	80,0%	20,0%	<ul style="list-style-type: none">• No atienden bien al público.• Le da prioridad a ciertas personas.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	10,0%	90,0%	<ul style="list-style-type: none">• Quiero aprender cómo se hace.• Vienen hasta mi negocio los chicos.• Prefiero ir hasta la oficina.• No sé hacerlo.

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



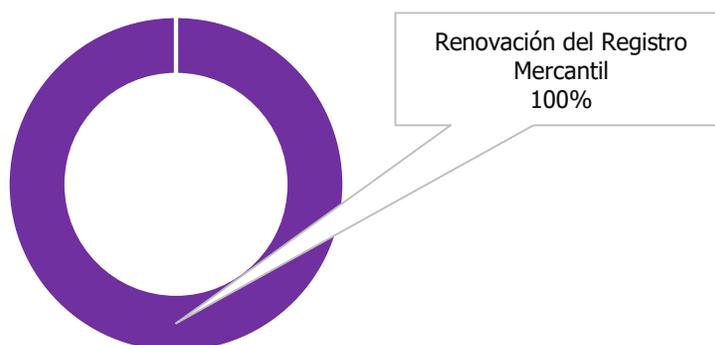
www.cctunja.org.co | 12

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 10 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	50,0%
Perifoneo	20,0%
Radio	10,0%
Redes Sociales	10,0%
Visita de los funcionarios	10,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0,0%	100,0%	• Voy hasta la oficina. • Prefiero presencial.

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

• Observaciones

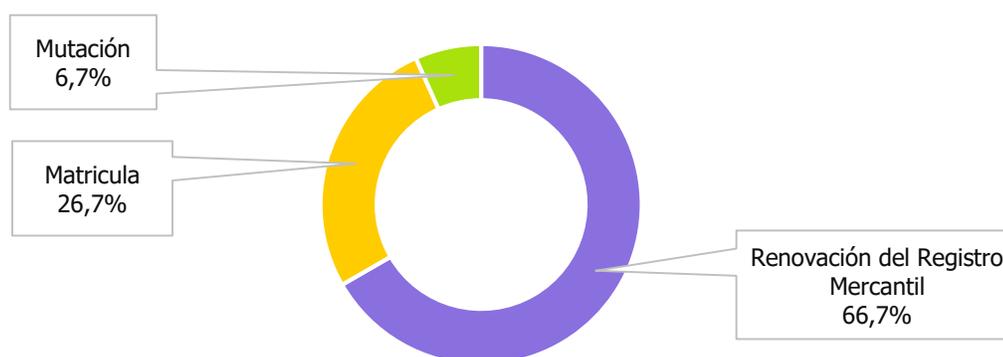
- Ninguna.

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 66,7% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, 26,7% el servicio de matrícula y 6,7% mutación.



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%
Oficina CCT	7,1%
Redes Sociales	7,1%
Visita de los funcionarios	7,1%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0,0%	100,0%	• Voy hasta la oficina. • No sé cómo.

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



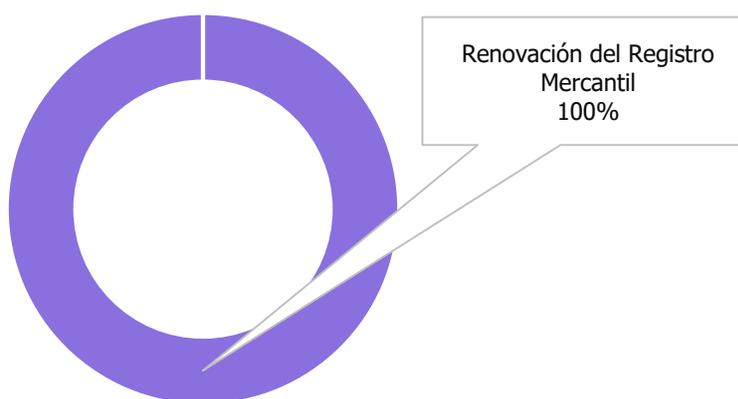
www.cctunja.org.co | 16

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 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	50,0%
Radio	50,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	75,0%	25,0%	<ul style="list-style-type: none">Fue confuso porque fue renovación por teléfono.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	<ul style="list-style-type: none">N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	<ul style="list-style-type: none">N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	25,0%	75,0%	<ul style="list-style-type: none">Voy hasta la oficina.

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

• Observaciones

- Ninguna

Síguenos en



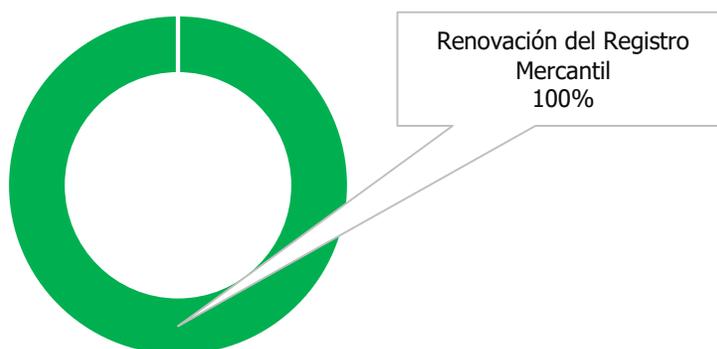
www.cctunja.org.co | 18

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	25,0%
Perifoneo	25,0%
Visita de los funcionarios	25,0%
Redes Sociales	25,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	25,0%	75,0%	• Voy hasta la oficina. • No sé cómo se hace.

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



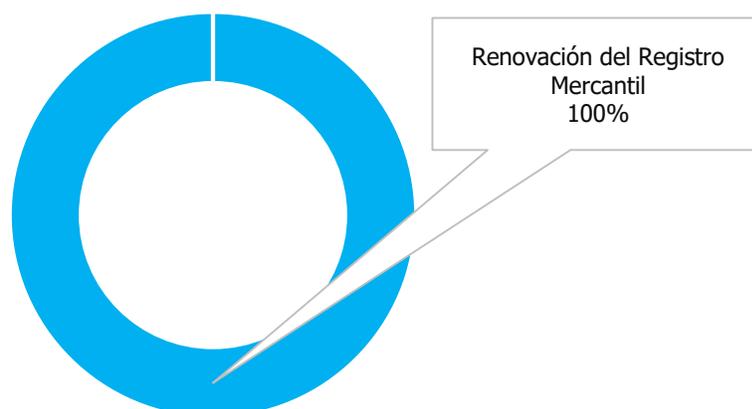
www.cctunja.org.co | 20

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 10 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Oficina CCT	100,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0,0%	100%	• Voy hasta la oficina.

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



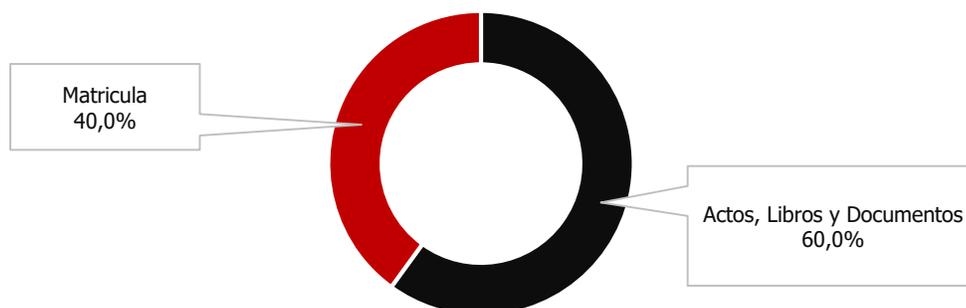
www.cctunja.org.co | 22

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 5 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 60% de los encuestados recibieron el servicio de actos, libros y documentos, mientras que el 40% restando, 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
Correo Electrónico	20,0%
Conocimiento Empresario	20,0%
Reunión en Muzo	20,0%
Teléfono	20,0%
Contador	20,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0,0%	100%	• Voy hasta la oficina.

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

• Observaciones

- Costoso el proceso de renovar, si uno renueva deberían darle el certificado gratis y no que tenga que pagarlo.
- Le gustaría que fueran hasta el negocio a realizar la renovación.

Síguenos en



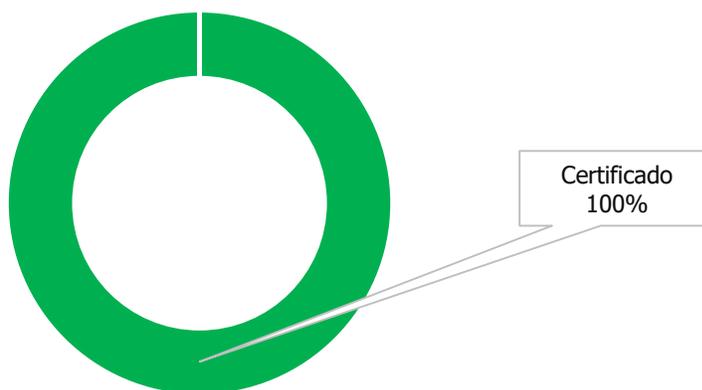
www.cctunja.org.co | 24

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 5 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de certificado.



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 Empresarial	60,0%
Oficina CCT	40,0%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	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?	0,0%	100%	• N/A.
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0,0%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	20,0%	80,0%	• Voy hasta la oficina. • Pago personalmente.

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

• Observaciones

- Todo está bien.

Síguenos en



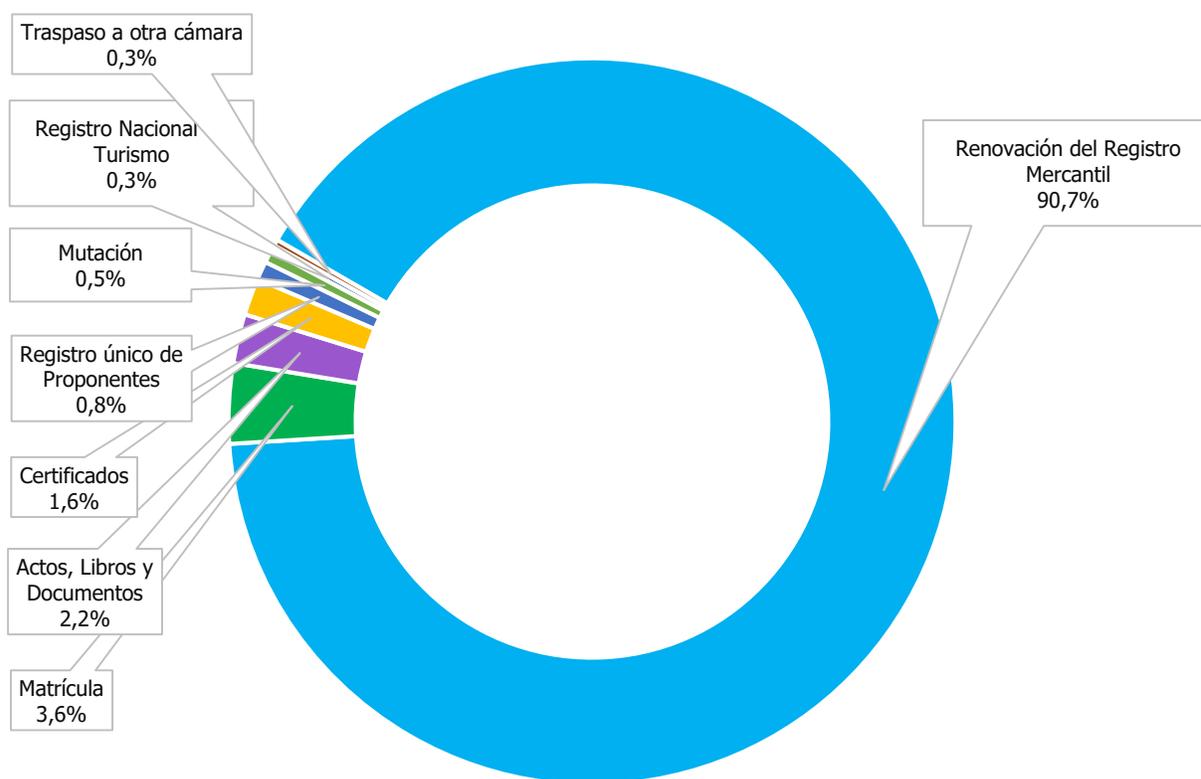
www.cctunja.org.co | 26

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 365 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 90,7% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, 3,6% recibió el servicio de matrícula, el 2,2% el servicio de actos, libros y documentos, el 1,6% el servicio de certificados, el 0,8% el servicio de registro único de proponentes, el 0,5% el servicio de mutación, el 0,3% el servicio de registro nacional de turismo y 0,3%, el servicio de traspaso a otra cámara de comercio.



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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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	53,4%
Oficina CCT	16,8%
Visita de los funcionarios	8,8%
Correo Electrónico	6,6%
Mensaje de Texto	6,1%
Radio	4,7%
Perifoneo	1,4%
Redes Sociales	0,8%
Teléfono	0,8%
Contadora	0,3%
En una reunión	0,3%
Total	100%

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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 28

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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?	99,2%	0,8%
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,0%	100%
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0,5%	99,5%
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?	18,6%	81,4%

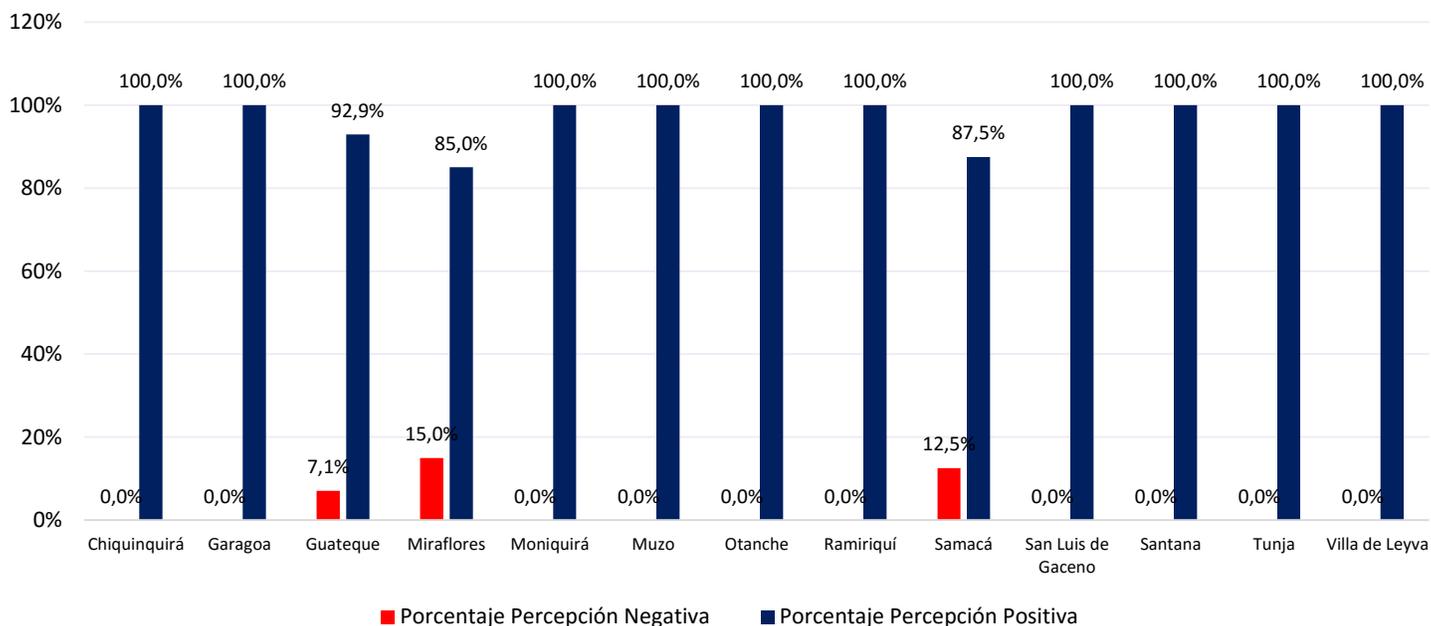
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 29

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – SEGUNDO 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 100% y una percepción negativa del 0,0%, por su parte, la oficina de Miraflores presentó una percepción positiva del 85% y negativa del 15%; Samacá un 87,5% positiva y 12,5% negativa, por último, Guateque presentó una percepción positiva del 92,9% y negativa del 7,1%.

De forma general la Cámara de Comercio de Tunja respecto a los servicios ofrecidos por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos arroja una percepción positiva del **97,3%** y negativa del **2,7%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **99,3%**.

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Atentamente,

CLAUDIA PATRICIA OCHOA ARENAS
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS

Transcriptor: Iván Mauricio Calvete Murcia
Apoyo Dpto. Planeación y Estudios Económicos.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 31

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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:	Octubre 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 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:	Tunja (123 – 33,7%); Chiquinquirá (77 – 21,1%); Villa de Leyva (47 – 12,9%); Garagoa (41 – 11,2%); Ramiriquí (15 – 4,1%); Guateque (14 – 3,8%); Miraflores (10 – 2,7%); Monquirá (10 – 2,7%); Santana (10 – 2,7%); Muzo (5 – 1,4%); Otanche (5 – 1,4%); Samacá (4 – 1,1%); San Luis de Gaceno (4 – 1,1%). Para un total de 365 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 | 32



www.cctunja.org.co