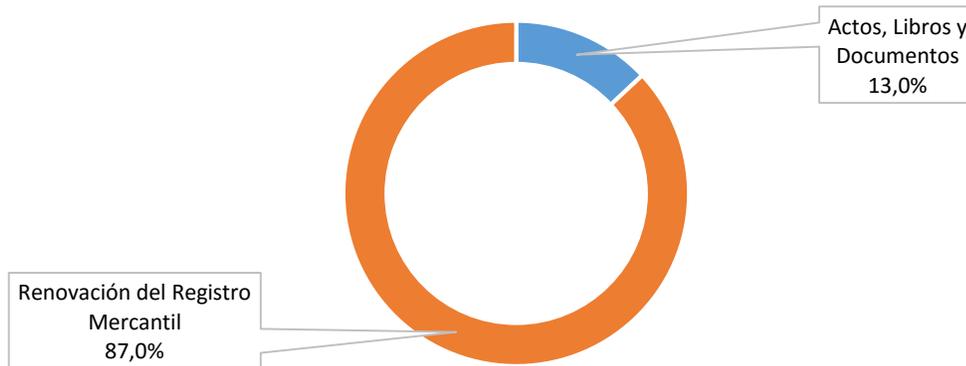


OFICINA CCT TUNJA

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 122 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 87,0% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, y el 13,0 % el 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	54,9%
Correo Electrónico	18,9%
Mensaje de Texto	10,7%
Radio	9,0%
Visita de los funcionarios	5,7%
Oficina CCT	0,8%
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%	• En Alguna ocasión un nombre quedo mal registrado
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	99,2%	0,8%	• Porque llegan con mucho afán cuando visitan el establecimiento
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	41,5%	58,5%	• N/A

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

• **Observaciones**

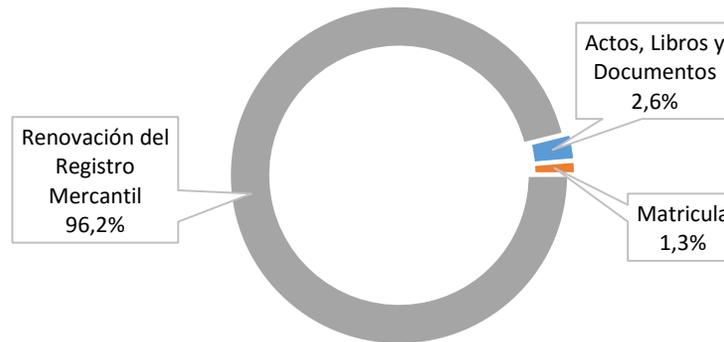
- Los cajeros siempre están de afán, atienden a las carreras.
- Cancelé matrícula el año pasado
- No envían información al teléfono

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 78 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 96,2% de los usuarios recibieron el servicio de Renovación del Registro Mercantil, seguido de Actos, Libros y Documentos con el 2,6% y Matrícula 1,3%.



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	57,1%
Mensaje de Texto	14,3%
Visita de los funcionarios	10,4%
Correo Electrónico	9,1%
Radio	7,8%
Oficina CCT	1,3%
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?	11,5%	88,5%	• N/A

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

- **Observaciones**

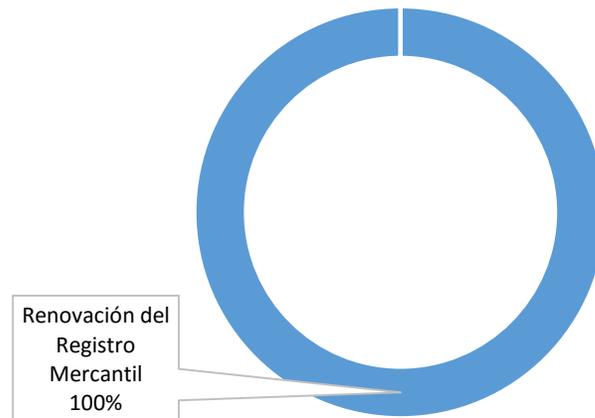
- Cuando hay reuniones de comerciantes qué por favor la oficina de avisos con más tiempo
- A veces es demorada la atención
- Que le den más incentivos al comerciante
- Cámara de comercio no brinda asesorías
- Muy costosos los pagos
- Más capacitación al empresario

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 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil para el tercer cuatrimestre de 2023.



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	34,8%
Oficina CCT	30,4%
Visita de los funcionarios	17,4%
Mensaje de Texto	13,0%
Radio	2,2%
Redes Sociales	2,2%
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?	2,2%	97,8%	• Sistema caído y no genero los cambios, pero se solucionó
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?	4,2%	95,8%	• N/A

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

• **Observaciones**

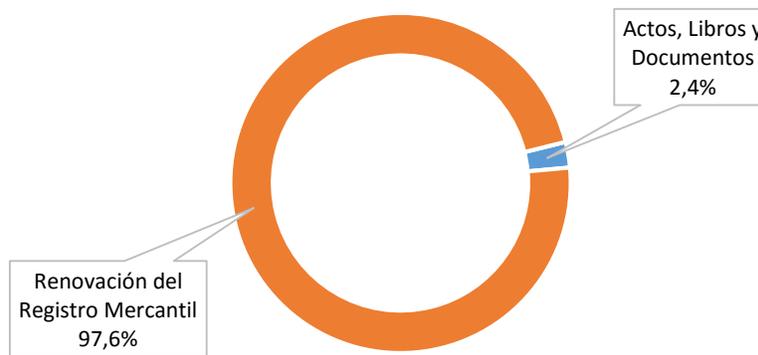
- Funcionario indispuesto en algún momento
- Matrícula cancelada
- Canceló matrícula

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 % el 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	67,5%
Oficina CCT	17,5%
Radio	7,5%
Perifoneo	5,0%
Correo Electrónico	2,5%
Total	100%

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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?	97,6%	2,4%	• No colaboraron con asesoría jurídica
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?	2,5%	97,5%	• N/A

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

• Observaciones

- Matrícula cancelada
- Pidieron una audiencia de conciliación y les parece muy altos los costos
- Cambian personal seguido en la oficina de Garagoa, y no da buenas referencias por eso no responde encuesta

Síguenos en



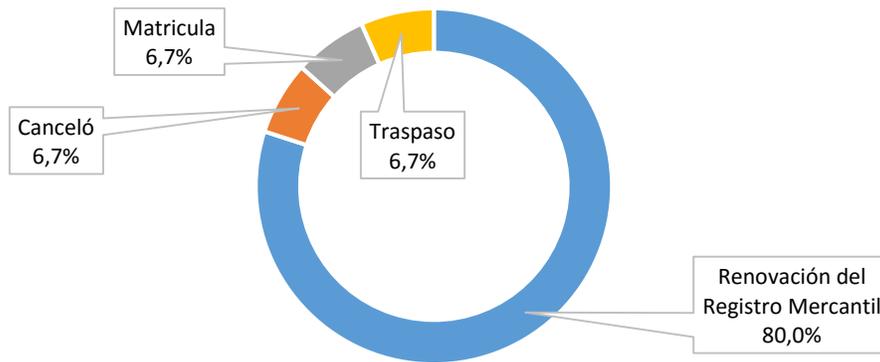
www.cctunja.org.co | 8

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 15 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 80,0% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, seguido de matrícula, traspaso y cancelación de registro con el 6,7% cada una.



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	86,6%
Visita de los funcionarios	6,7%
Correo Electrónico	6,7%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?	13,3%	86,7%	• 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%	• N/A

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

• Observaciones

- Más capacitaciones, más cursos
- No le ofreció el servicio de afilados, dar mejores beneficios a los inscritos.
- Hacer capacitaciones de cómo renovar virtualmente

Síguenos en



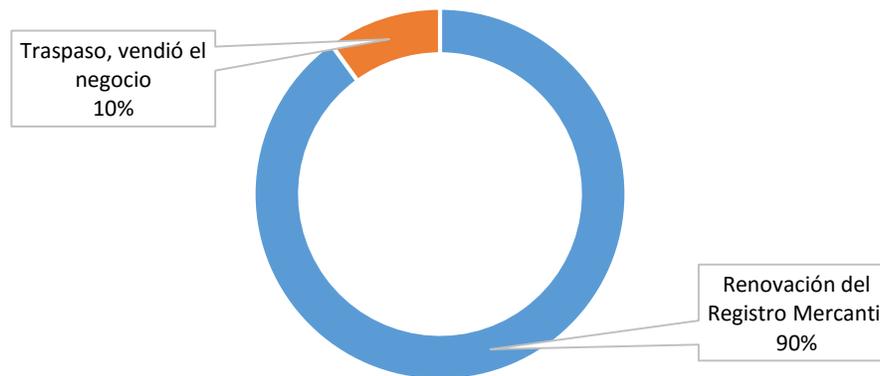
www.cctunja.org.co | 10

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 90% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, por su parte, el restante 10% a traspaso por venta del negocio.



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%
Correo Electrónico	20,0%
Oficina CCT	10,0%
Perifoneo	10,0%
Teléfono	10,0%
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?	0%	100%	• N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	90%	10%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	20%	80%	• Se le facilita acercarse a la oficina.

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

• **Observaciones**

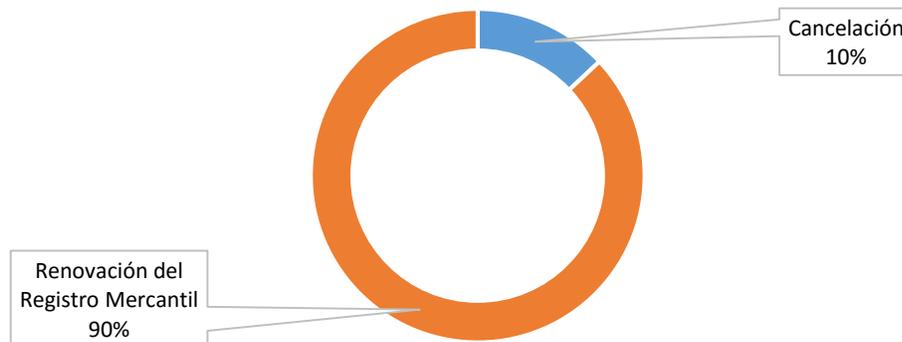
- En Páez los funcionarios que van a brindar el servicio de renovación no abarcan la totalidad del municipio. No pasan por mi local y me toca viajar hasta Miraflores. Me gustaría que cuando vayan a Páez abarquen todo el comercio y no sólo vayan a los grandes almacenes.
- Capacitación en Factura electrónica.

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 90% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, por su parte, el 10% restante corresponde a cancelación del registro.



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%
Correo Electrónico	10,0%
Oficina CCT	10,0%
Teléfono	10,0%
Visita de los funcionarios	10,0%
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?	20%	80%	• 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%	• Lo hago en la oficina • Prefiero presencial

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

• **Observaciones**

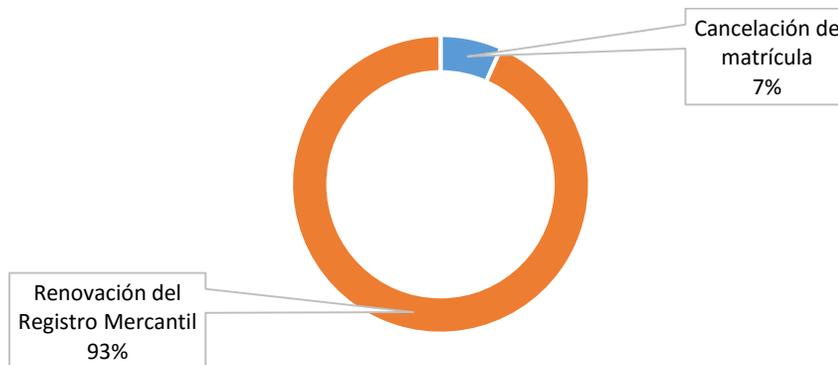
- Más capacitaciones y ferias para impulsar el comercio
- Se encuentra interesada por la implementación del centro de conciliación en Monquirá, ya que sería de gran ayuda en el municipio, lo que evitaría el desplazamiento de hacer esos trámites en otros lugares. Además, que, la cámara de comercio tiene personal muy bien calificado para esa labor.
- Más capacitaciones y/o asesorías

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 93% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, por su parte, el restante 7% corresponde al servicio de cancelación del registro.



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	46,7%
Correo Electrónico	13,3%
Oficina CCT	13,3%
Cuando ve a los promotores	6,7%
Página Web	6,7%
Perifoneo	6,7%
Teléfono	6,7%
<i>Total</i>	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%	• Más o menos.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	• Solo certificados • Prefiero ir a la oficina

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

• Observaciones

- La señora tenía una deuda de 3 años, ya que cuando fue a cancelar, sólo le cancelaron el establecimiento, pero no el registro de persona natural. Se encuentra inconforme porque cuando canceló la matrícula le quitaron el establecimiento, pero no el registro de P.N., lo que generó una deuda de 3 años. Sin embargo, se encuentra satisfecha con la atención prestada por la funcionaria de Ramiriquí.

Síguenos en



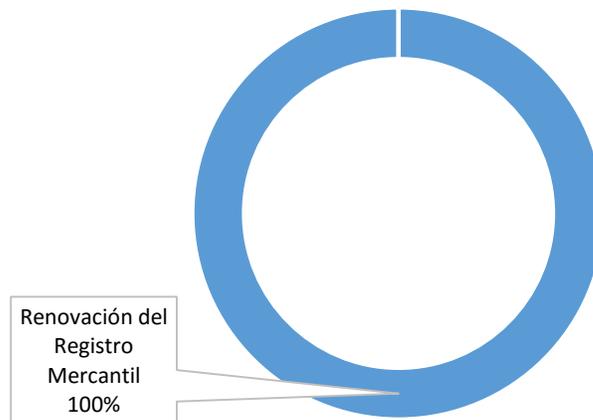
www.cctunja.org.co | 16

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 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	66%
Oficina CCT	20%
Redes Sociales	20%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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**
- Sin observaciones

Síguenos en



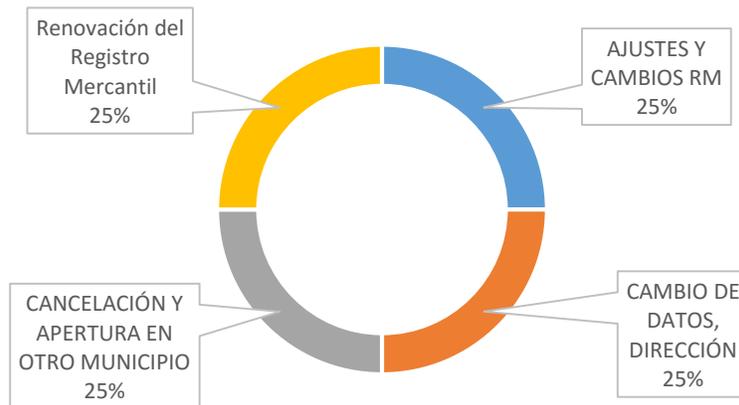
www.cctunja.org.co | 18

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 25% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, EN EL MISMO PORCENTAJE AJUSTES Y CAMBIOS AL REGISTRO, CAMBIOS DE DATOS Y DIRECCIÓN Y CANCELACIÓN Y APERTURA EN OTRO MUNICIPIO.



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%
Correo Electrónico	25%
Perifoneo	25%
Por Habito	25%
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?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Teniendo la oficina cerca lo hace allá • Desconoce el procedimiento y prefiere ir a la oficina

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

• **Observaciones**

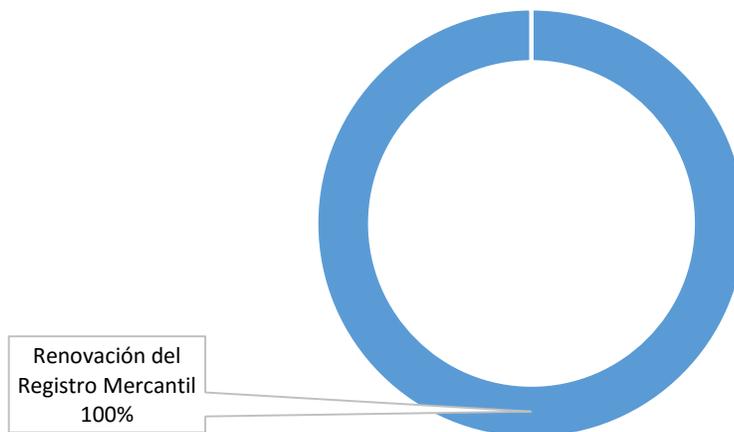
- Las veces que he ido la atención ha sido bien.
- Le queda cerca y le parece buena la atención

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	80%
Visita de los funcionarios	10%
Correo Electrónico	10%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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?	20%	80%	• 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%	• N/A

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

- **Observaciones**
- Sin observaciones

Síguenos en



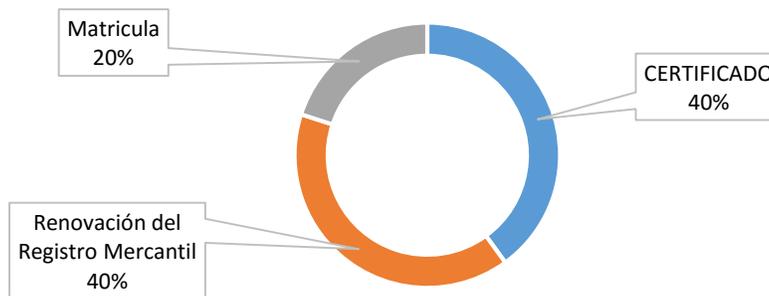
www.cctunja.org.co | 22

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 40% de los encuestados recibieron el servicio de certificados, el 40 % renovación del Registro Mercantil y el 20% restante 20%.



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
Redes Sociales	40%
Conocimiento del Empresario	20%
Correo Electrónico	20%
Teléfono	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?	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?	80%	0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	20%	80%	• En la oficina • Prefiere presencial

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

• **Observaciones**

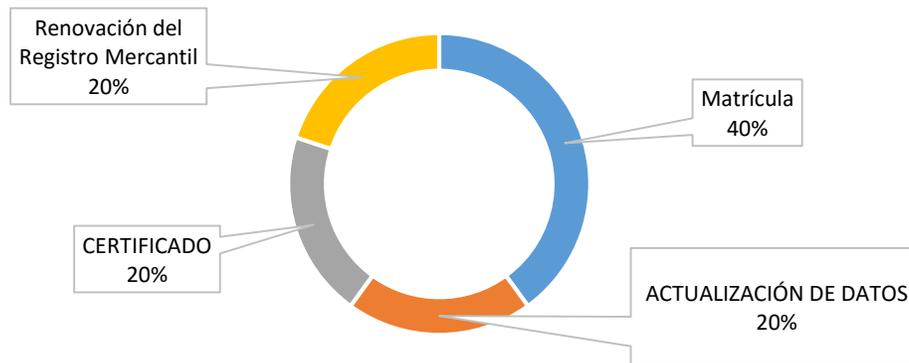
- Dictaran los cursos en horas de la noche para poder participar, después de las 6:00 pm, enfocados a la atención al cliente y la parte administrativa, como emprender

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 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
Ninguno	60%
Correo electrónico	20%
Visita de los funcionarios	20%
Total	100%

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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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%	• N/A

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

• Observaciones

- Ninguna.

Síguenos en



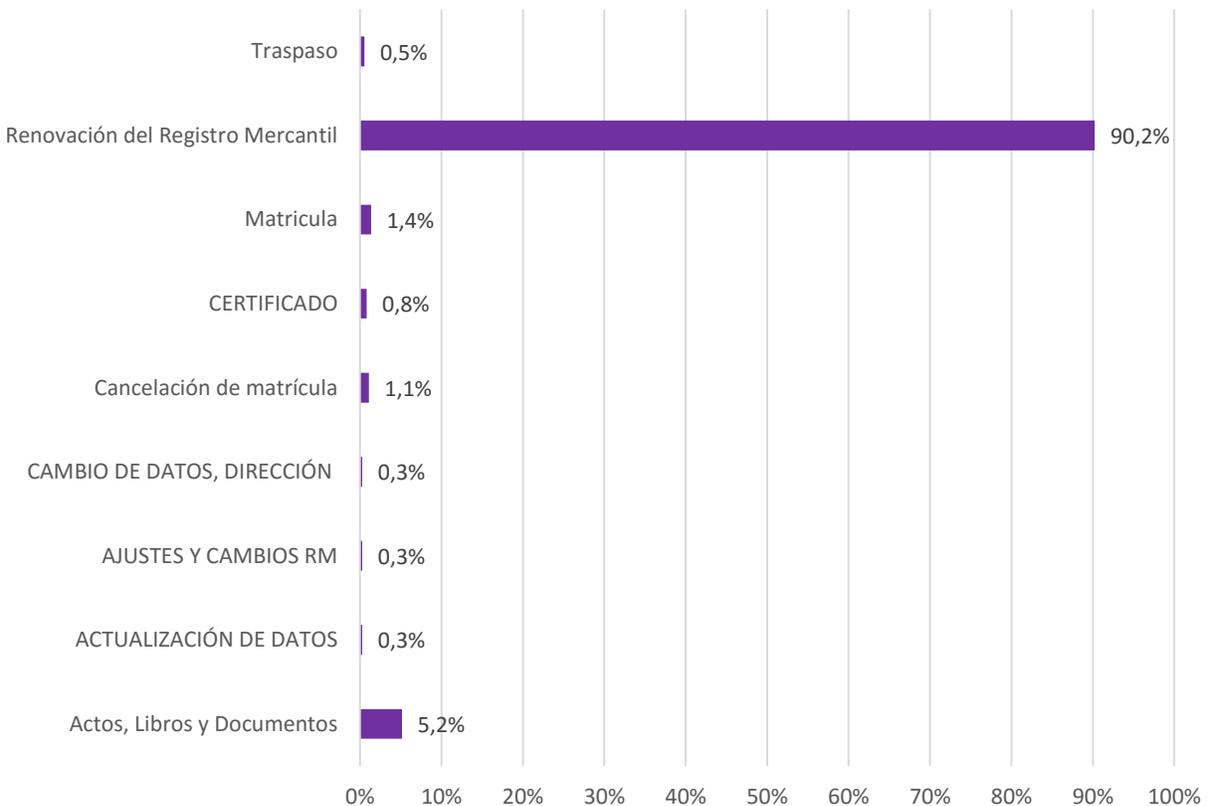
www.cctunja.org.co | 26

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 378 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 90,2% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, seguido de actos, libros y documentos con el 5,2% y matrícula con el 1,4%, entre los más destacados.



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

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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	51,6%
Correo Electrónico	11,0%
Oficina CCT	10,2%
Mensaje de Texto	8,2%
Visita de los funcionarios	7,1%
Radio	5,8%
Perifoneo	1,9%
Redes Sociales	1,4%
Teléfono	1,1%
NINGUNO	0,8%
Cuando ve a los promotores	0,3%
Página Web	0,3%
POR HABITO	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

Tercer 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?	1,6%	98,4%
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?	18,8%	81,2%

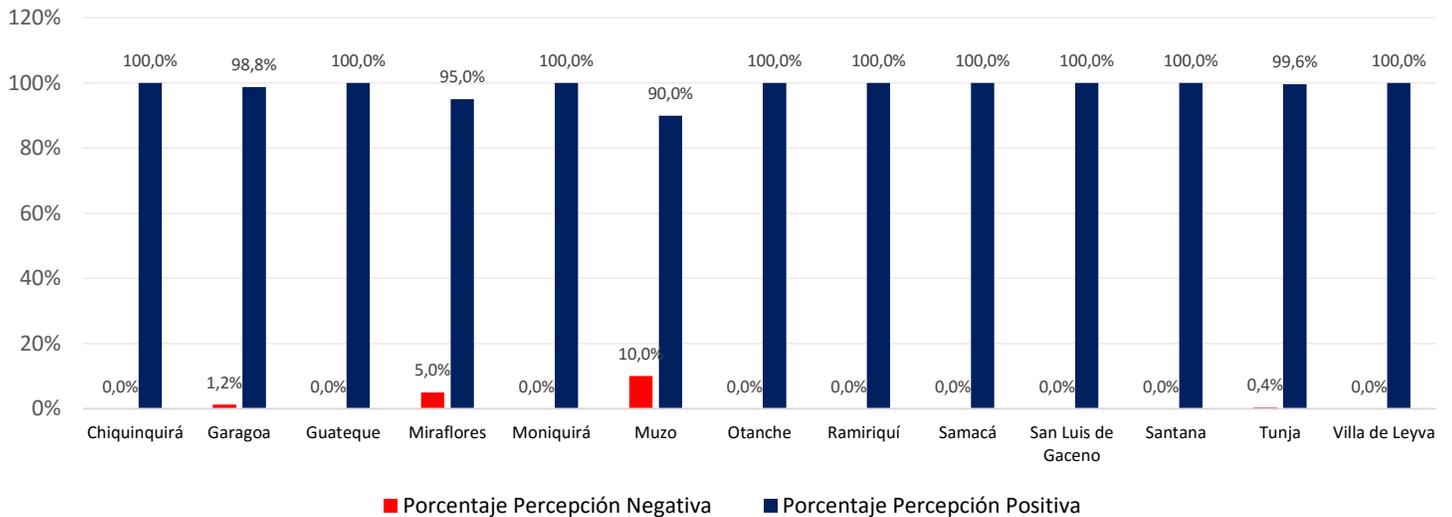
Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 29

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – TERCER CUATRIMESTRE DEL 2023

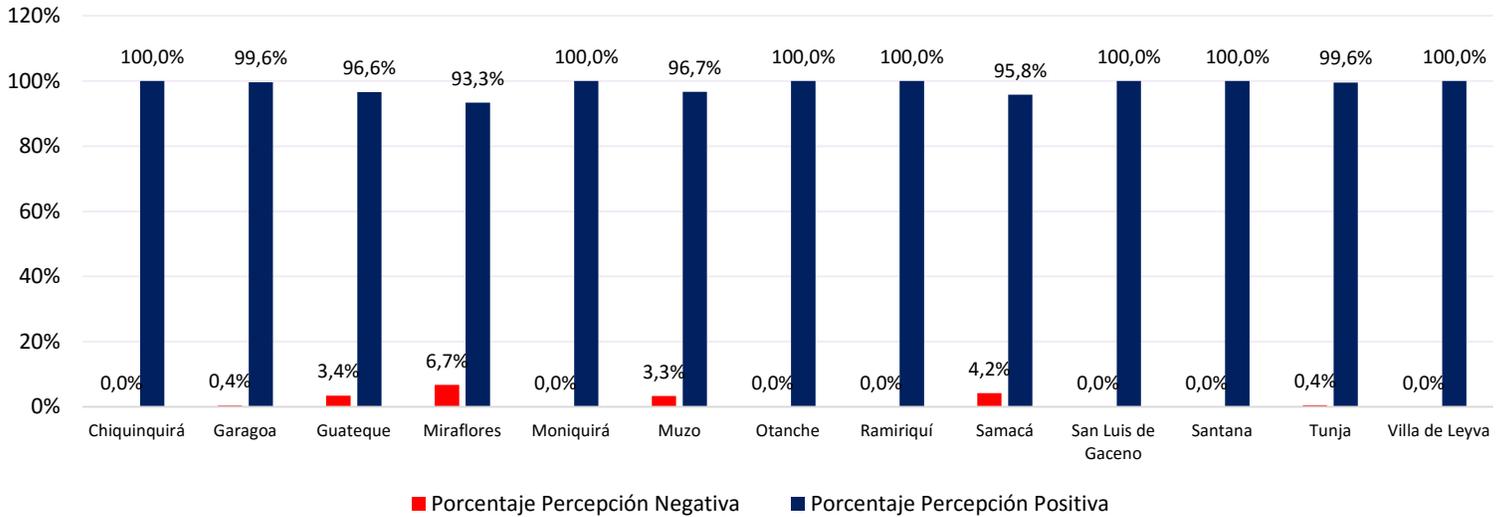


Fuente. Encuesta de Percepción de Registros Públicos (RPU-FO-008)

En general, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina de Tunja obtuvo una percepción positiva del 99,6% y una percepción negativa del 0,4%, por su parte, la oficina de Muzo logró una percepción positiva del 90%, y una negativa del 10%; Miraflores una percepción positiva del 95% y negativa del 5%; por último, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 98,8% y negativa de 1,2%.

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 **98,7%** y negativa del **1,3%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,7%**.

PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – AÑO 2023



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

En general para el año 2023, cada una de las oficinas lograron una percepción positiva favorable, la oficina de Tunja obtuvo una percepción positiva del 99,6% y una percepción negativa del 0,4%, la oficina de Chiquinquirá una percepción positiva del 100% y una percepción negativa del 0,0%, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 99,6% y una percepción negativa del 0,4%, la oficina de Guateque una percepción positiva del 96,6% y una percepción negativa del 3,4%, la oficina de Miraflores una percepción positiva del 93,3% y una percepción negativa del 6,7%, la oficina de Moniquirá una percepción positiva del 100% y una percepción negativa del 0,0%, la oficina de Ramiriquí una percepción positiva del 100% y una percepción negativa del 0,0%, la oficina de Villa de Leyva una percepción positiva del 100% y una percepción negativa del 0,0%, la oficina de San Luis de Gaceno una percepción positiva del 100%, la oficina de Santana una percepción positiva del 100%, la oficina de Samacá una percepción positiva del 95,8% y negativa del 4,2% y una percepción negativa del 0,48%, la oficina de Muzo una percepción positiva del 96,7% y una percepción negativa del 3,3% y la oficina de Otanche una percepción positiva del 100%. De forma general

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre del 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

la Cámara de Comercio de Tunja respecto a los servicios ofrecidos por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos arroja una percepción positiva del 98,6% y negativa del 1,4%, la meta del indicador es del 98% como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del 100,61%.

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 | 32

Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Tercer 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:	Febrero de 2024
Número de preguntas:	Cinco (5)
Metodología aplicada:	Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula y renovación en el período de septiembre-diciembre 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 (78 – 21,2%); Garagoa (41 – 11,1%); Villa de Leyva (47 – 12,8%); Guateque (15 – 4,1%); Miraflores (10– 2,7%); Moniquirá (10 – 2,7%); Ramiriquí (15 – 4,1%); Samacá (5 – 1,4%); San Luis de Gaceno (4 – 1,1%); Otanche (5 – 1,4%); Muzo (5 – 1,4%); Santana (10 – 2,7%); Tunja (123 – 33,4%). Para un total de 368 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 | 33



www.cctunja.org.co