

INFORME

ENCUESTA  
DE  
PERCEPCIÓN

2024

# Registros Públicos

Primer  
cuatrimestre



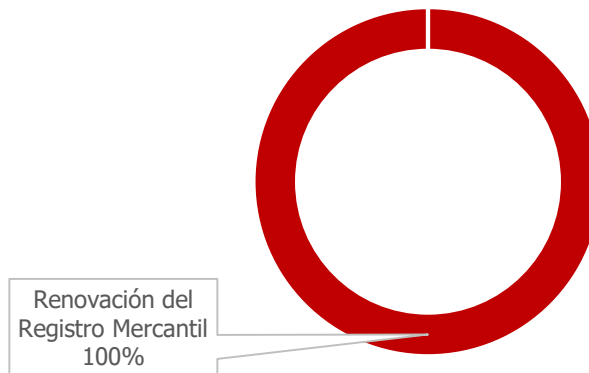
[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)

## 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 20 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100,0% 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	55,0%
Mensaje de Texto	30,0%
Radio	10,0%
Oficina CCT	5,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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?	95%	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>No, porque me dieron un certificado que no pedí en ningún momento, justificando que era obligatorio para renovación mercantil.</li> </ul>
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	5%	95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Registro Único de Proponentes, se me demora mucho tiempo.</li> </ul>
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0,0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	95%	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porque cuando fui a hacer el reclamo nunca hubo una persona que respondiera el reclamo por el certificado que me dieron sin solicitar y puse el PPQR y tampoco nunca me contestaron.</li> </ul>
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	15%	85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>

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

### • Observaciones

- Los trabajadores de la cámara de comercio son muy eficientes.
- Más capacitación para nosotros debido a que todo es virtual y si uno necesita un certificado que uno por la pagina lo pueda descargar pero que nos enseñen.
- Pudieran impulsar más comercio por que las ventas están decayendo.
- Excelente servicio.

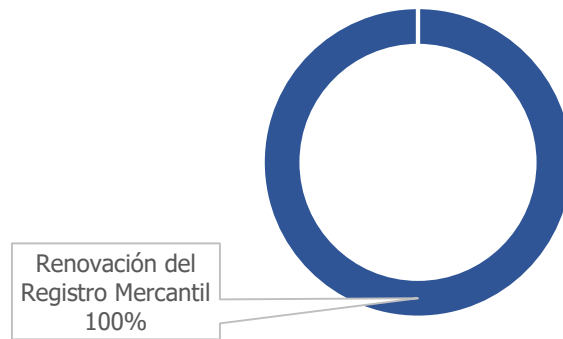


## OFICINA CCT CHIQUINQUIRÁ

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 32 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los usuarios 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	43,8%
Mensaje de Texto	21,9%
Radio	12,5%
Oficina CCT	9,4%
Correo Electrónico	9,4%
Visita de los funcionarios	3,1%
Total	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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?	96,9%	3,1%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	3,1%	96,9%	• N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	3,1%	96,9%	• Yo me llamo Gloria Marleny y me colocaron Gloria Mayerly
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?	6,3%	93,8%	• N/A

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

### • Observaciones

- Si me gustaría hacer los tramites virtuales que me asesoraran o si pasa un funcionario y nos ayuda para no perder tanto tiempo. A veces es demorada la atención.
- Como yo soy una persona de la tercera edad me gustaría que nos siguieran ayudando con los tramites en la oficina porque yo no sé nada de tecnología.
- Las muchachas acá son muy queridas.
- Lo caro que le cobran a uno hay carestía y el negocio no da para pagar.

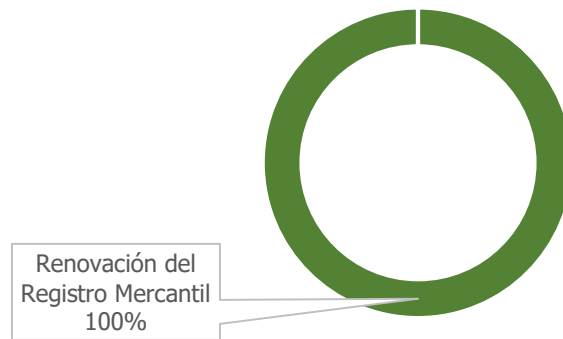


## OFICINA CCT VILLA DE LEYVA

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 22 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil para el primer cuatrimestre de 2024.



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	86,4%
Mensaje de Texto	13,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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?	4,5%	95,5%	• N/A

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

### • Observaciones

- Que haya más acompañamiento uno nunca recibe ni incentivos ni un detalle ni nada, solamente uno paga, pero no nos tienen en cuenta.
- Al medio día más personal, porque se van a almorzar y las filas son largas
- Darles las gracias por sus servicios y atención.
- Más capacitaciones para nosotros los comerciantes.
- A los artesanos los apoyaran con ferias y uno pide ayuda y no hay.



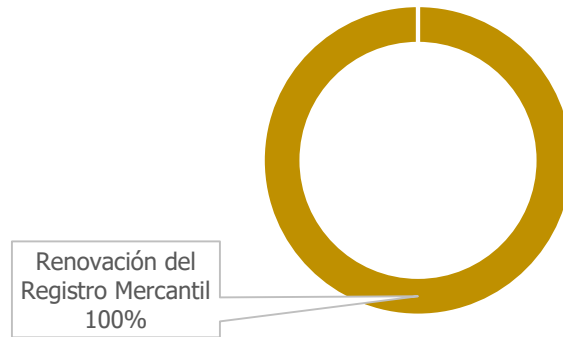


## OFICINA CCT GARAGOA

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 38 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	60,5%
Oficina CCT	10,5%
Visita de los funcionarios	7,9%
Radio	7,9%
Redes Sociales	7,9%
Correo Electrónico	2,6%
Total	<b>100%</b>

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





## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

### • Resultado general

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97,4%	2,6%	• La señora que me atendió fue muy grosera.
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?	2,6%	97,4%	• En el registro proponente
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	97,4%	2,6%	• A la señora se le sentía el orgullo, me dijo que buscara la asesoría en internet, muy grosera.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	13,2%	86,8%	• N/A

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

### • Observaciones

- Un curso de atención al cliente.
- Tener cede de Cámara de Comercio en Garagoa para no tener que trasladarme a Tunja.
- Desde hace como tres años he pedido apoyo a la cámara para realizar cursos por ejemplo el de manipulación de alimentos y pues me dicen que no hasta no completar el cupo, sería bueno que esta información la dieran por perifoneo porque hoy en día la radio casi nadie la escucha para que esta información más personas la tengan.
- Mas capacitaciones virtuales y cursos de manipulación de alimentos con más fechas, como enseñarle a la gente a cuidar sus negocios y clientes.

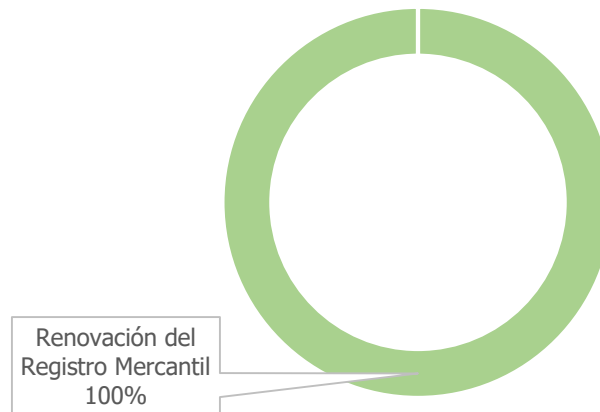


## OFICINA CCT GUATEQUE

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 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	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



• **Resultado general**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	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**

- Los obsequios que nos prometieron.

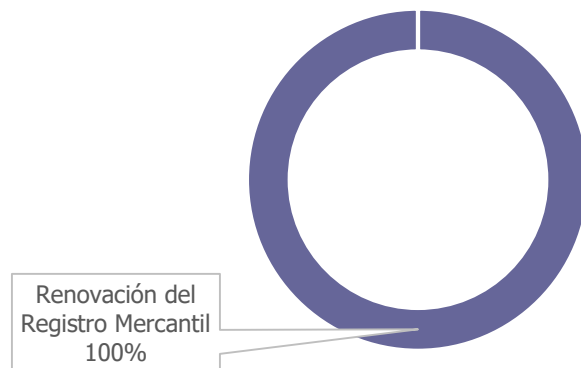


## OFICINA CCT MIRAFLORES

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 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%
Oficina CCT	10,0%
Visita de los funcionarios	10,0%
Teléfono	10,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



• **Resultado general**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	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**

- Lo que pasa es que acá a los que no son preferenciales no nos tienen en cuenta para nada ni cursos ni para nada, nosotros necesitamos también cursos y eso nos beneficia y ustedes como entidad se lucran de nosotros no hacen nada deberían retribuirnos así sea el curso de manipulación de alimentos si una entidad como esta le brindara el curso nosotros estaríamos muy agradecidos y contentos.
- Yo siento que pago mucho para nada y mi negocio es muy pequeño y eso que uno paga no se ve reflejado en nada ni siquiera en cursos para nosotros, solo nos vienen a dar unos afiches y ya.

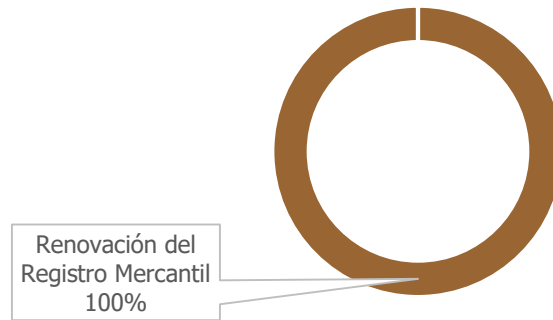


## OFICINA CCT MONIQUIRÁ

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	42,1%
Mensaje de texto	15,8%
Perifoneo	10,5%
Visita de los funcionarios	10,5%
Por conocidos	5,3%
Oficina CCT	5,3%
Radio	5,3%
Redes sociales	5,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

### • Resultado general

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	94,7%	5,3%	• No me acuerdo.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	5,3%	94,7%	• Si se demoró no sé 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?	0%	100%	• N/A
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	94,7%	5,3%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	15,8%	84,2%	• Prefiero presencial.

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

### • Observaciones

- No me mandaron sombrilla este año.



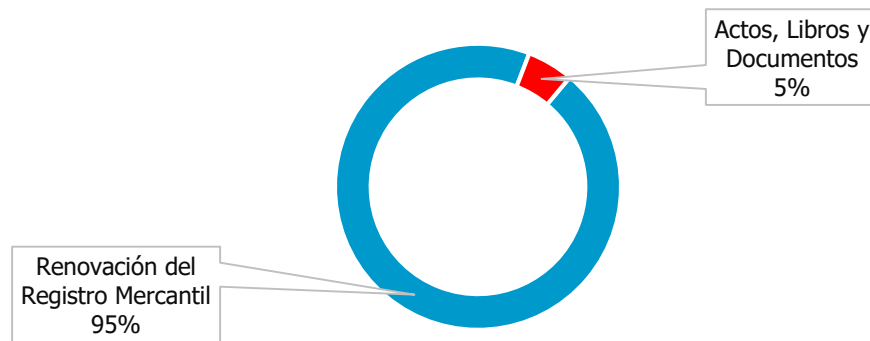


## OFICINA CCT RAMIRIQUÍ

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 95% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, por su parte, el restante 5% 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	73,7%
Mensaje de texto	15,8%
No aplica	5,3%
Visita de los funcionarios	5,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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?	15,8%	84,2%	• Me queda fácil ir. • Es más fácil ir.

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

### • Observaciones

- Capacitación en temas de facturación electrónica.

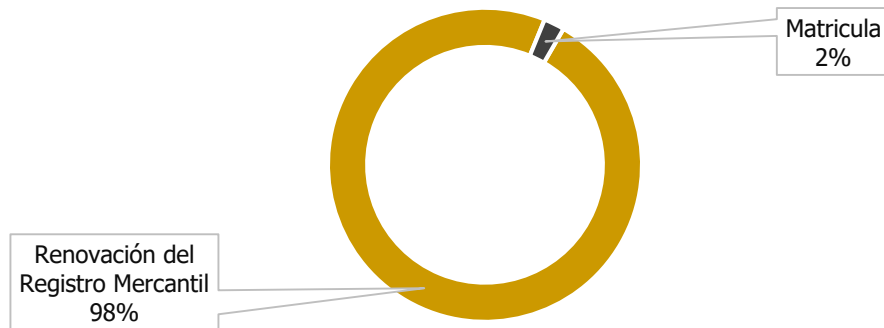


## OFICINA CCT SAMACÁ

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 47 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 98% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, mientras que el 2% restante recibió 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	76,6%
Radio	10,6%
Visita de los funcionarios	6,4%
Teléfono	4,3%
Oficina CCT	2,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

### • Resultado general

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97,9%	2,1%	• 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?	2,1%	97,9%	• Quedo mal la renovación porque quedo mal el tema del uso de suelos.
4. ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	95,7%	4,3%	• Es bueno cuando vienen.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	14,9%	85,1%	• Me gusta ir personalmente.

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

### • Observaciones

- Deberían colocar horarios por que no siempre está abierta la oficina.
- Que permanezca el funcionario en la oficina y sea jornada continua porque uno va y está cerrado.
- No sé por qué están llamando de la alcaldía por tener Cámara toca pagar un impuesto por tener Cámara de Comercio y me gustaría saber por qué llevo 10 años y hasta ahora salen con eso sin tener negocio, soy transportador.
- Que soliciten capacitaciones para adquirir más conocimiento sobre el tema.
- Más apoyo en el comercio.

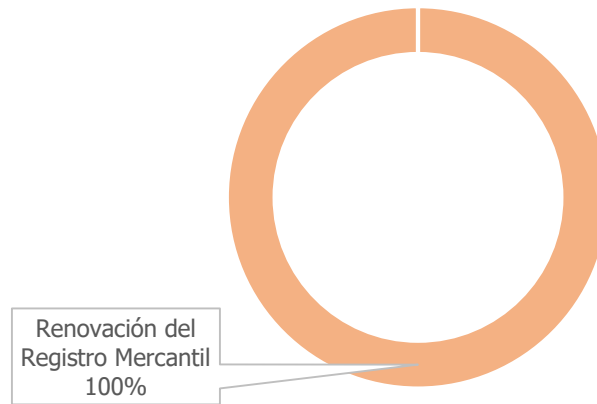


## OFICINA CCT SAN LUIS DE GACENO

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 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	60%
Visita de los funcionarios	20%
Mensaje de texto	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



• **Resultado general**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	• N/A
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	• N/A
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0%	100%	• N/A
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	100%	0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teniendo la oficina cerca lo hace allá.</li> <li>• Prefiero ir porque me queda cerca.</li> </ul>

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

• **Observaciones**

- Cada año sube el valor de eso y cada año bajan las ventas yo he pensado es en entregar esto porque está muy duro.
- Asesorías; yo tenía una empresa SAS, pero es muy complicado, ustedes exigen mucho, y me toco dejarla natural, deberían dejar catalogado a las pequeñas ni las medianas no exigirles todo eso debería haber esas excepciones, ni estar renovando, que sean tipo natural para con eso uno paga de contado una sola vez al año, porque es muy complicado que comparen una SAS grande con un negocio pequeño.

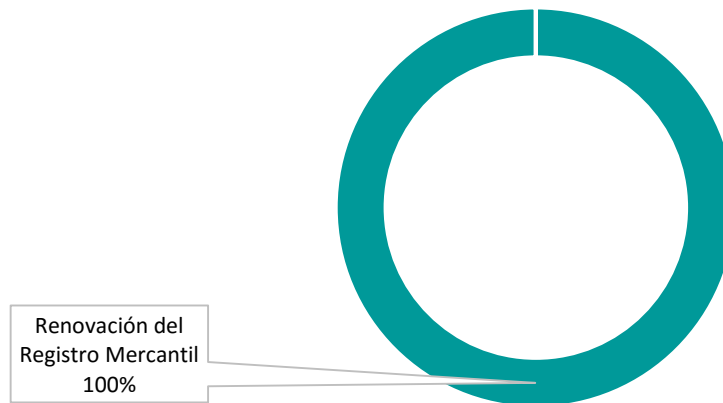


## OFICINA CCT SANTANA

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 3 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Oficina CCT	33,3%
Conocimiento del empresario	33,3%
Mensaje de texto	33,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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





• **Resultado general**

Pregunta	Sí	No	¿Por qué?
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	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%	• Porque acá queda fácil ir a la oficina.

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

- **Observaciones**
- Sin observaciones

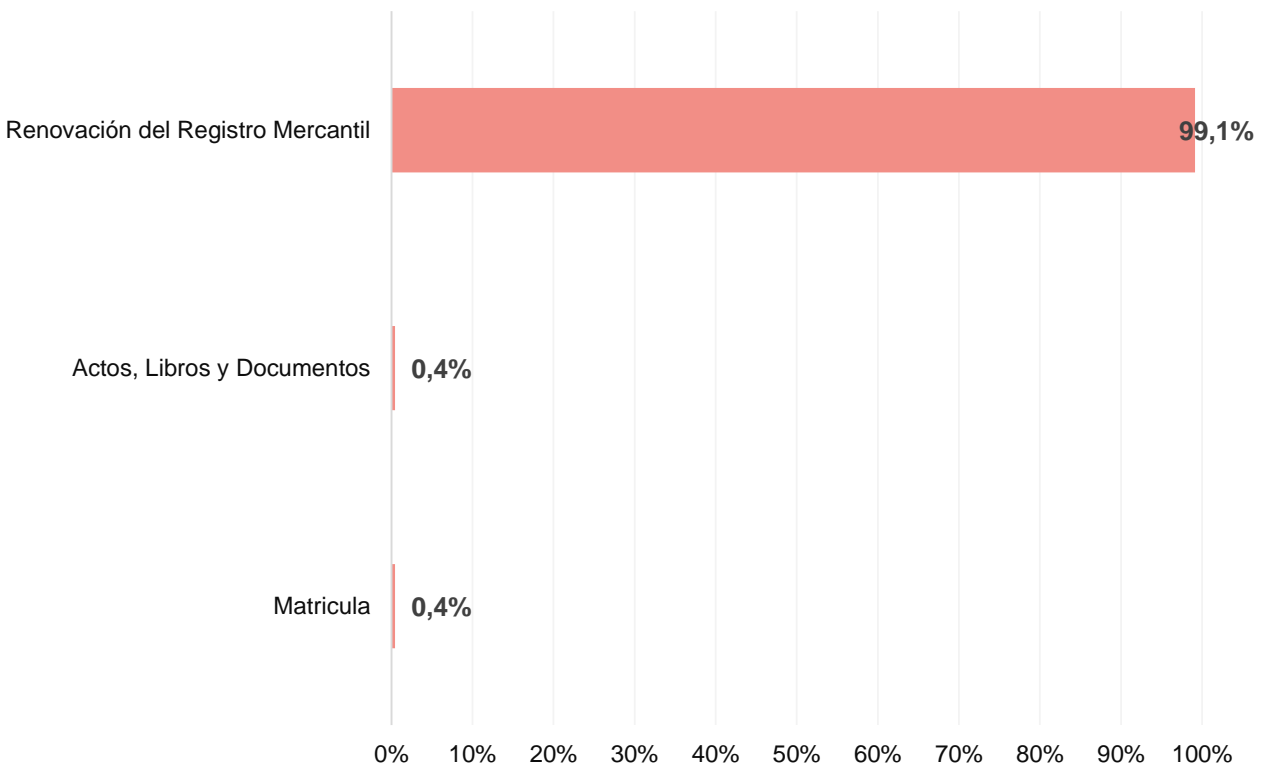


## RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados generales, para la cual se realizaron un total de 226 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 99,1% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, seguido de actos, libros y documentos con el 0,4% y matrícula con el 0,4%, entre los más destacados.



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

## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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	63,1%
Mensaje de Texto	11,6%
Radio	6,7%
Visita de los funcionarios	5,8%
Oficina CCT	5,3%
Teléfono	1,8%
Correo Electrónico	1,8%
Perifoneo	1,8%
Redes Sociales	1,3%
No aplica	0,4%
Por conocidos	0,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



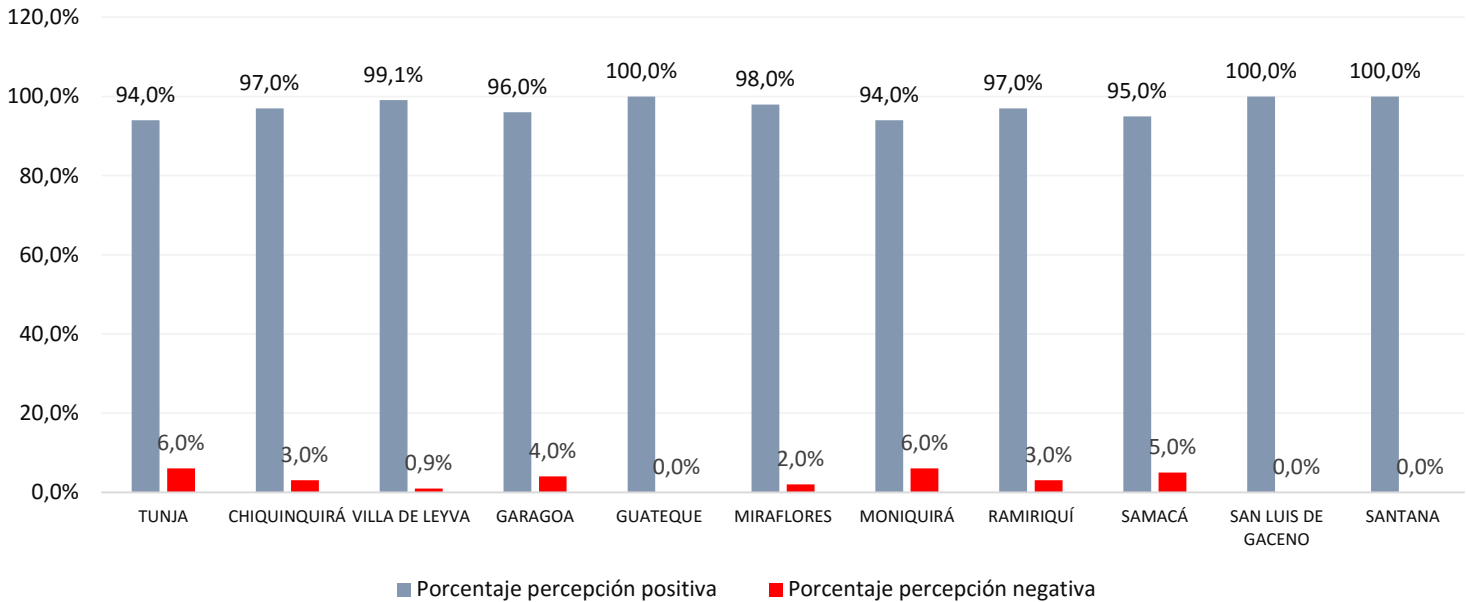
DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

### • Resultado general

Pregunta	Sí	No
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97,8%	2,2%
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	1,3%	98,7%
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?	97,8%	2,2%
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	11,1%	88,9%

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

**PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2024**



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 94% y una percepción negativa del 6%, por su parte, la oficina de Chiquinquirá logró una percepción positiva del 97%, y una negativa del 3%; Miraflores una percepción positiva del 98% y negativa del 2%; por último, la oficina de Garagoa una percepción positiva del 96% y negativa de 4%.

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 **96,3%** y negativa del **3,7%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **98,2%**.



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Atentamente,

**CLAUDIA PATRICIA OCHOA ARENAS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Transcriptor: Gabriel Felipe Rubio Vivero – Apoyo Planeación y Estudios Económicos

# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2024



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:	Julio 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 enero-abril de 2024.
Preguntas del Estudio:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?</li> <li>2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?</li> <li>3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?</li> <li>4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?</li> <li>5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?</li> </ol>
Número de usuarios encuestados:	Chiquinquirá (32 – 14%); Garagoa (38 – 17%); Villa de Leyva (22 – 10%); Guateque (6 – 3%); Miraflores (10– 4%); Moniquirá (19 – 8%); Ramiriquí (19 – 8%); Samacá (47 – 21%); San Luis de Gaceno (10 – 4%); Santana (3 – 1%); Tunja (20 – 9%). Para un total de 226 encuestas realizadas. Con un margen de error de 5% y 95% de confianza.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive
Escalas de valoración:	Porcentual







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