

INFORME

ENCUESTA  
DE  
PERCEPCIÓN

20  
24

# Registros Públicos

Segundo  
Cuatrimestre

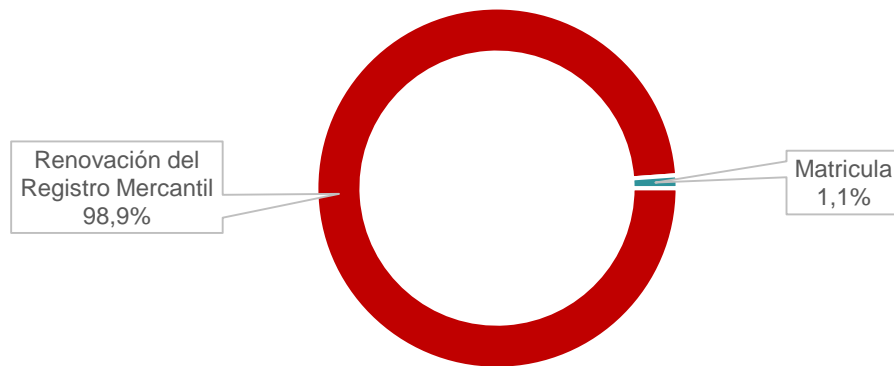


## OFICINA CCT TUNJA

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 173 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 98,9% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, y el 1,1 % restante corresponde a Matricula.



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	69,4%
Correo Electrónico	17,9%
Radio	10,4%
Teléfono	1,2%
Visita de los funcionarios	0,6%
Mensaje de texto	0,5%
<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

Segundo 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%	0,0%	• N/A.
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,6%	99,4%	• 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?	98,8%	1,2%	• N/A.
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	40%	60%	• Preferencia presencial, bajo conocimiento de redes sociales, no tiene conocimiento, la página no permitió entrar, miedo al fraude, desconocimiento que se podía virtualmente.

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

### • Observaciones

- Espera el próximo año para realizarla nuevamente.
- No le aparecen las capacitaciones de Tunja sino de otros municipios.
- Explicar sobre el proceso virtual para ahorrar tiempo.
- Aclarar o capacitar al comerciante para poder realizarlo de forma virtual.
- Buena atención y agilidad.

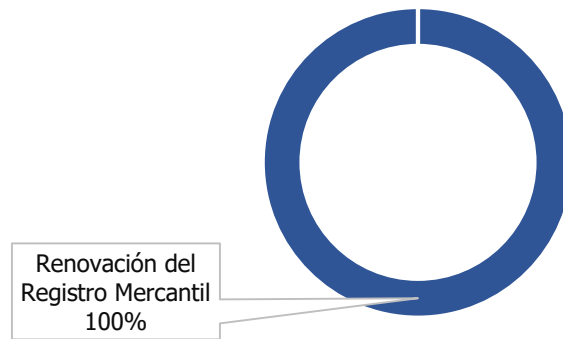


## OFICINA CCT CHIQUINQUIRÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina Seccional de Chiquinquirá, para la cual se realizaron un total de 34 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los 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	79,4%
Correo Electrónico	11,8%
Radio	8,8%
Total	<b>100%</b>

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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• 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%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	11,8%	88,2%	• En el municipio de Saboyá no tienen buena cobertura de internet y prefieren presencial, prefiere presencial, no conocía que se podía virtual, se le hace más seguro dirigirse a una oficina.

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

### • Observaciones

- Le gustaría capacitación para realizar por medios virtuales tramites.
- Buen servicio.
- Ninguna.

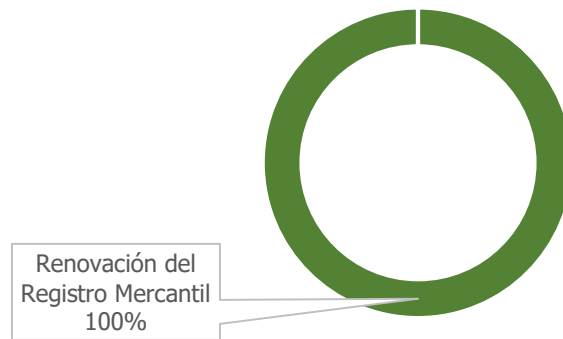


## OFICINA CCT VILLA DE LEYVA

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 28 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 100% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil para el segundo 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	71,4%
Correo Electrónico	17,9%
Radio	10,7%
<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

Segundo 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?	96,4%	3,6%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	25%	75%	• No conoce muy bien el proceso, prefiere presencial, oficinas cercas, no conoce bien el uso de medios virtuales.

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

### • Observaciones

- Sugiere que le brinden información sobre el pago por medios virtuales.
- Buen servicio.
- Ninguna.



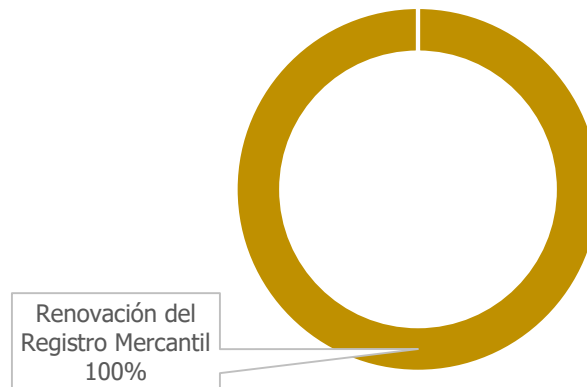


## OFICINA CCT GARAGOA

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

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





# Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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%	0,0%	• 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?	30,0%	70,0%	• Prefiere presencial, no lo ve necesario, prefiere acercarse a la oficinas.

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

## • Observaciones

- Ninguna.
- Buena atención.

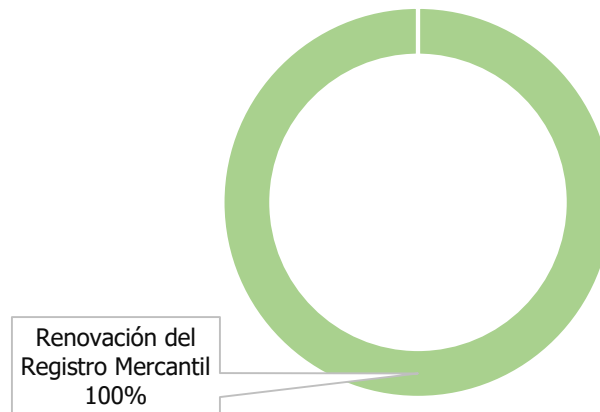


## OFICINA CCT GUATEQUE

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 21 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	61,9%
Correo Electrónico	19,0%
Radio	14,3%
Teléfono	4,8%
<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

Segundo 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?	19%	81%	• Tiempo y no conoce bien de la tecnología, evitar fraudes, prefiere presencial, no sabe usar medios virtuales, no conoce los medios virtuales, oficina cerca.

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

### • Observaciones

- N/A.

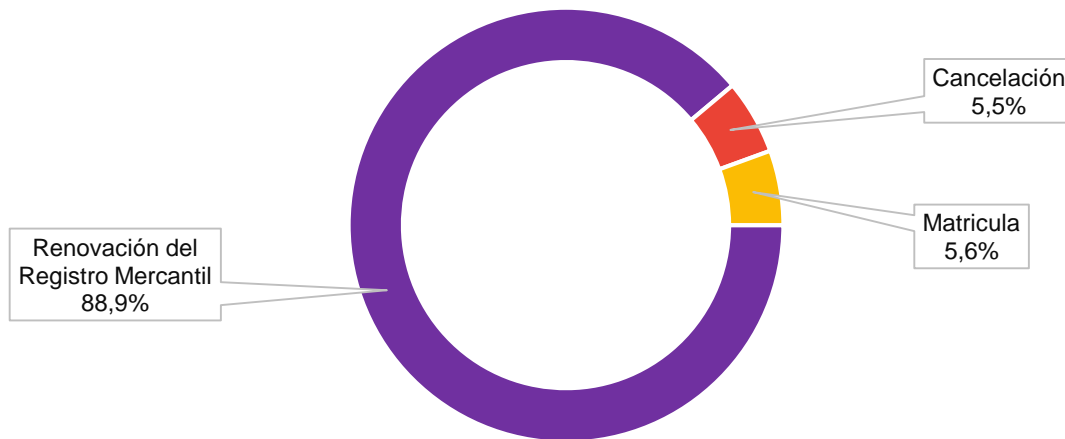


## OFICINA CCT MIRAFLORES

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 15 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 88,9 % de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, el 5,6 % matrícula, y el 5,5% restante fue por Cancelación.



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	86,7%
Radio	6,7%
Teléfono	6,6%
<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

Segundo 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?	26,7%	73,3%	• No tiene dirección y ni conocimiento, tiene el efectivo y prefiere pagarlo en las oficinas, no conocía que existían medios virtuales.

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

### • Observaciones

- Validar la tarifa ya que manifiesta que esta costoso y no tiene buenos ingresos.
- informar sobre los métodos para ahorrar tiempo y dinero.
- Ninguna.

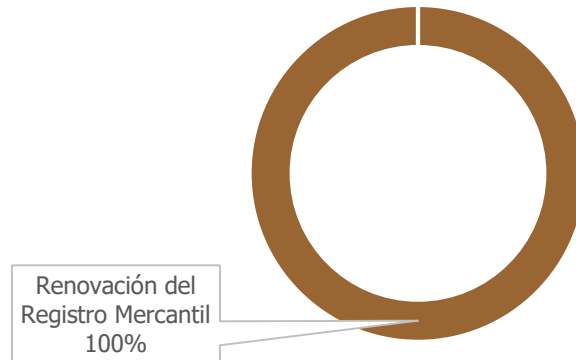


## OFICINA CCT MONIQUIRÁ

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	78,9%
Correo Electrónico	15,8%
Radio	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

Segundo 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%	0,0%	• 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?	95,0%	5,0%	• N/A
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	36,8%	63,2%	• Prefiero presencial, no lo ve necesario, por fraudes prefiere hacerlo presencial.

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

### • Observaciones

- Capacitaciones no disponibles en su municipio.



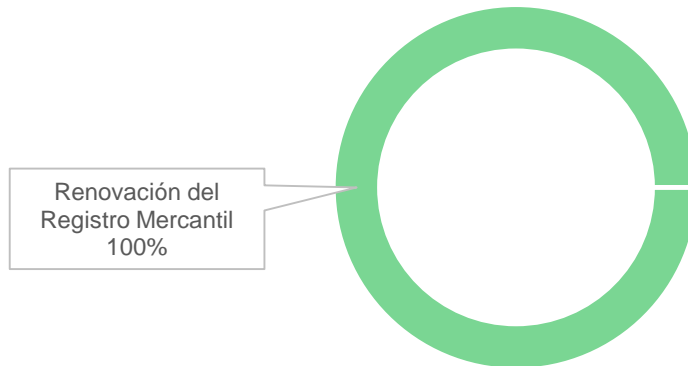


## OFICINA CCT RAMIRIQUÍ

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 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	93,3%
Correo Electrónico	6,7%
<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

Segundo 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?	13,3%	86,7%	• Me queda fácil ir, no conoce medios virtuales, facilidad de ir.

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

### • Observaciones

- N/A.

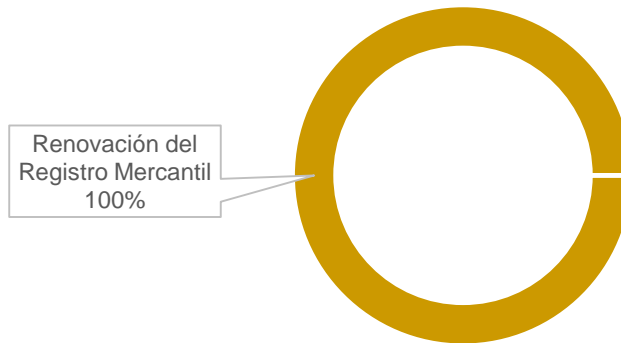


## OFICINA CCT SAMACÁ

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 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	68,4%
Radio	15,8%
Teléfono	10,5%
Correo Electrónico	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

Segundo 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%	0,0%	• 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?	0,0%	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?	36,8%	63,2%	• Miedo a fraude, preferencia presencial, no conoce los medios virtuales.

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

### • Observaciones

- No le llegan los correos de información de la Cámara de Comercio.
- Ninguna.

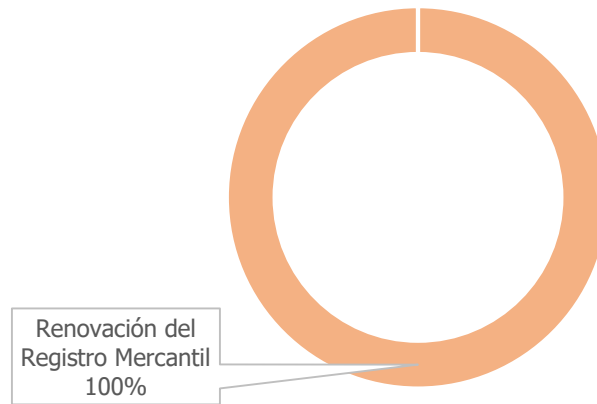


## **OFICINA CCT SAN LUIS DE GACENO**

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 7 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

<b>Medio</b>	<b>% Participación</b>
Conocimiento del Empresario	71,4%
Correo Electrónico	14,3%
Teléfono	14,3%
<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

Segundo 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?	0%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tiene el conocimiento de cómo hacer el pago virtual.</li> <li>• Seguridad, preferencia presencial.</li> </ul>

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

### • Observaciones

- Quisiera conocer más sobre el proceso virtual.

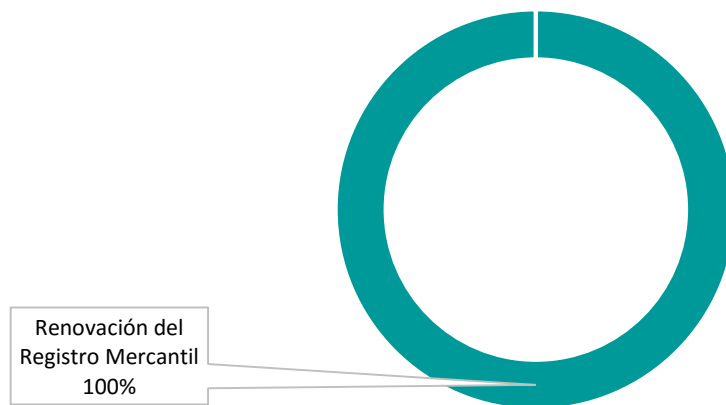


## OFICINA CCT SANTANA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Santana, para la cual se realizaron un total de 6 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	83,3%
Radio	16,7%
<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

Segundo 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?	0%	100%	• Prefiere presencial, desconfianza, no conoce cómo hacer trámites digitales .

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

### • Observaciones

- Sin observaciones

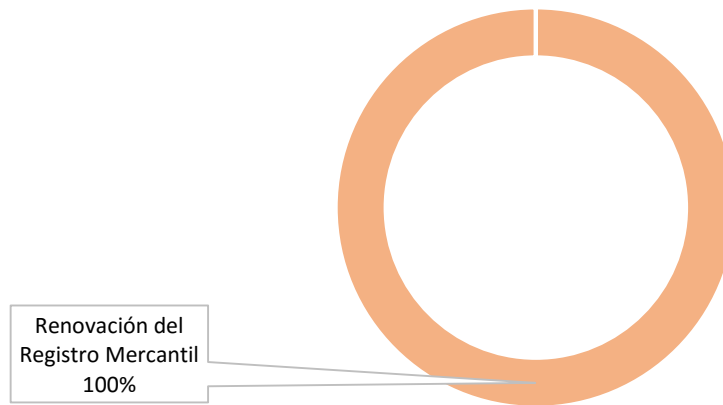


## OFICINA CCT MUZO

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Muzo, para la cual se realizaron un total de 6 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del empresario	100%
<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

Segundo 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?	17%	83%	• Prefiere presencial, desconfianza del proceso virtual.

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

- **Observaciones**
- Sin observaciones

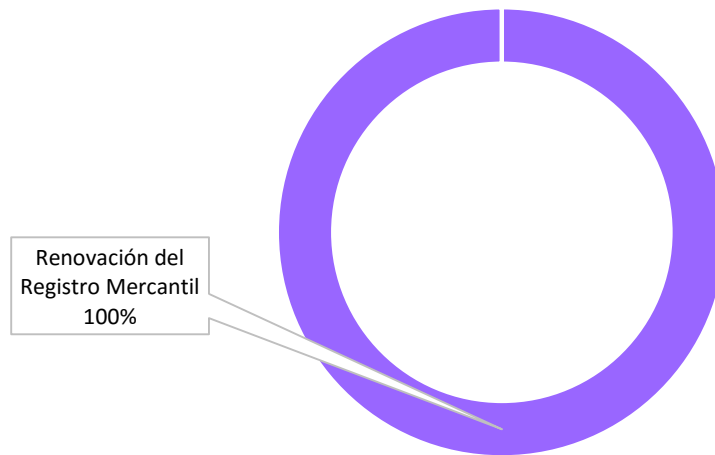


## OFICINA CCT OTANCHE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Muzo, para la cual se realizaron un total de 6 encuestas.

- **Servicio Prestado**

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



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

- **Comunicaciones**

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

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	75,0%
Radio	16,7%
Correo Electrónico	8,3%
<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

Segundo 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?	41,7%	58,3%	• Prefiere presencial, no conoce las redes o medios tecnológicos.

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

### • Observaciones

- Buena atención.
- Ninguna.

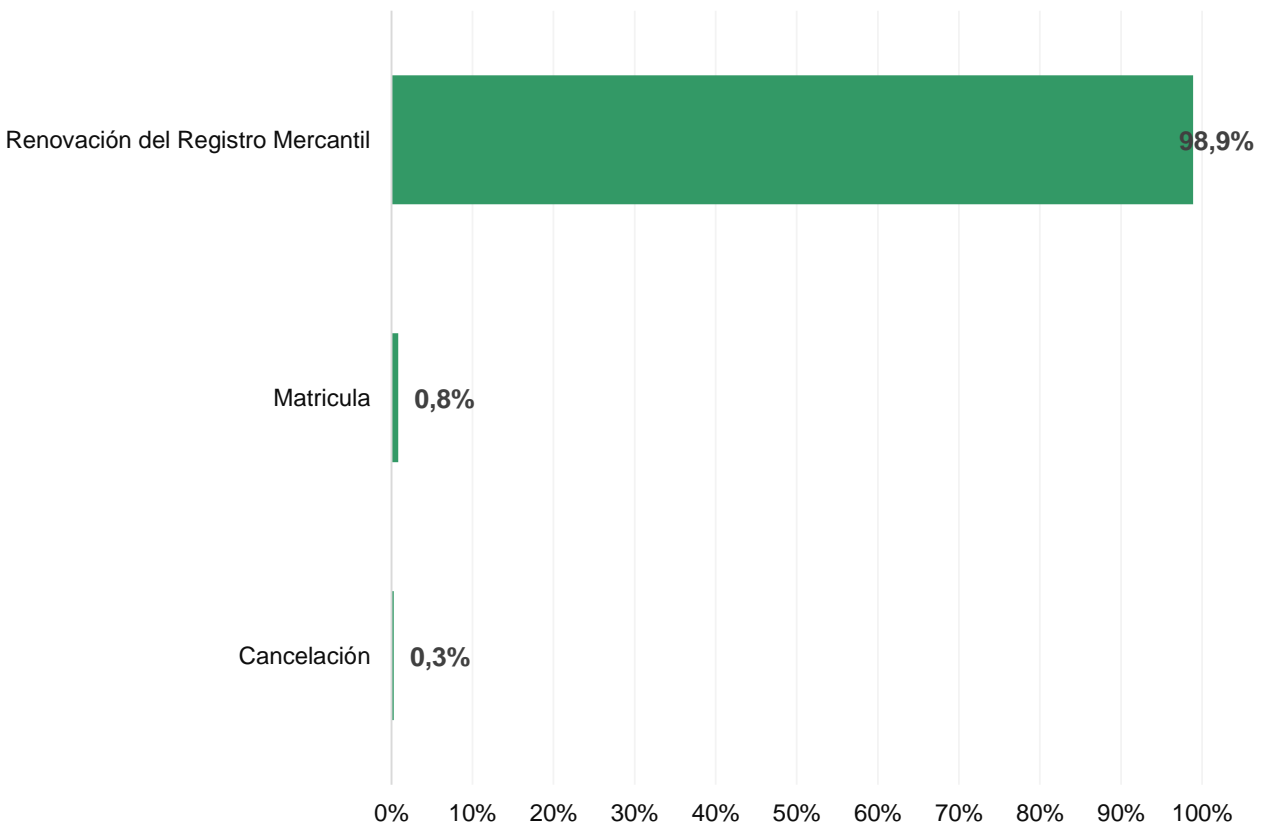


## RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados generales, para la cual se realizaron un total de 365 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 98,9% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, seguido de matrícula con el 0,8% y cancelación con el 0,3%, entre los más destacados.



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



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- **Comunicaciones**

Medios de comunicación por el cuál nuestros usuarios se enteran de los servicios solicitados según el registro mercantil:

Medio	% Participación
Conocimiento del Empresario	74,0%
Correo Electrónico	14,0%
Radio	9,6%
Teléfono	1,9%
Mensaje de texto	0,3%
Visita de los funcionarios	0,2%
<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

Segundo Cuatrimestre del 2024



DEPARTAMENTO DE  
**PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

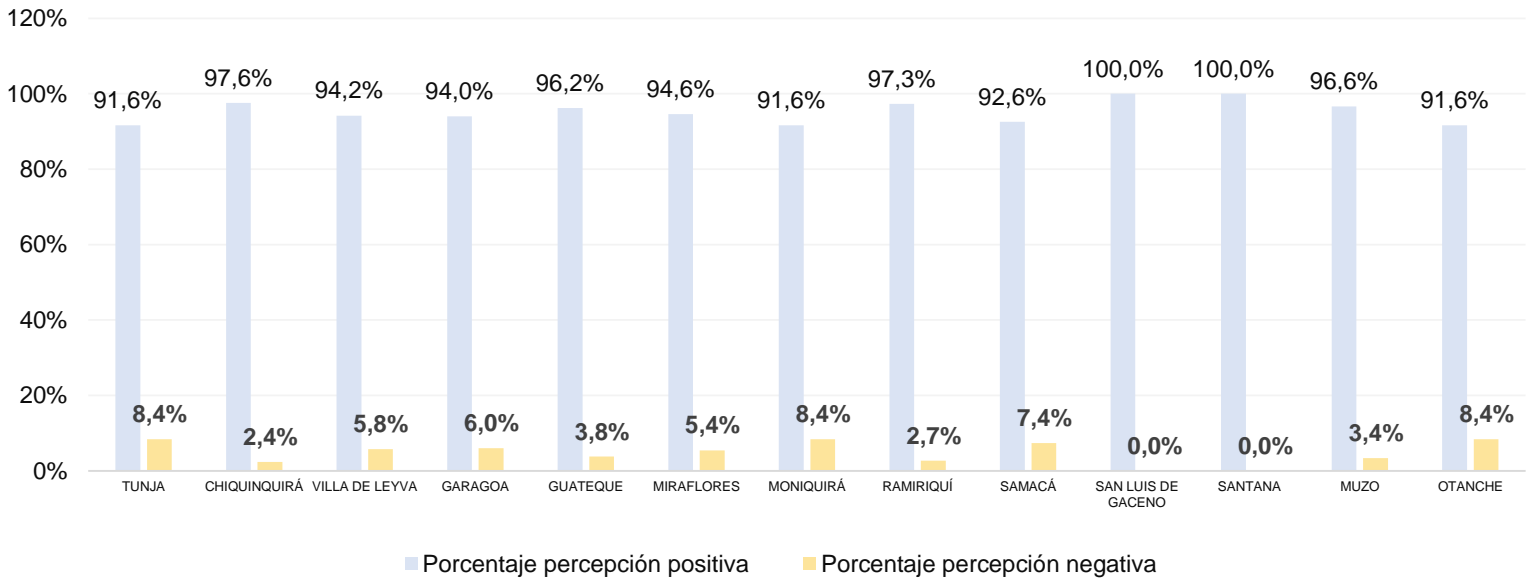
- Resultado general**

Pregunta	Sí	No
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0,0%
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0,3%	99,7%
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	0,0%	100%
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98,6%	1,4%
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	31,0%	69,0%

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



## PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – SEGUNDO 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 91,6% y una percepción negativa del 8,4%, por su parte, la oficina de Chiquinquirá logró una percepción positiva del 97,6%, y una negativa del 2,4%; Miraflores una percepción positiva del 94,6% y negativa del 5,4%; por último, la oficina de Santana una percepción positiva del 100% y negativa de 0%.

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 **95,2%** y negativa del **4,8%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **97,1%**.



## Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Segundo 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

Segundo 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:	Septiembre 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 mayo-agosto 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 (34 – 9%); Garagoa (10 – 3%); Villa de Leyva (28 – 8%); Guateque (21– 6%); Miraflores (15– 4%); Moniquirá (19 – 5%); Ramiriquí (15 – 5%); Samacá (19 – 5%); San Luis de Gaceno (7 – 3%); Santana (6 – 2%); Muzo (6- 2%); Otanche (6 – 2%); Tunja (173 – 47%). 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





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