

INFORME

ENCUESTA
DE
PERCEPCIÓN

20
25

Registros Públicos

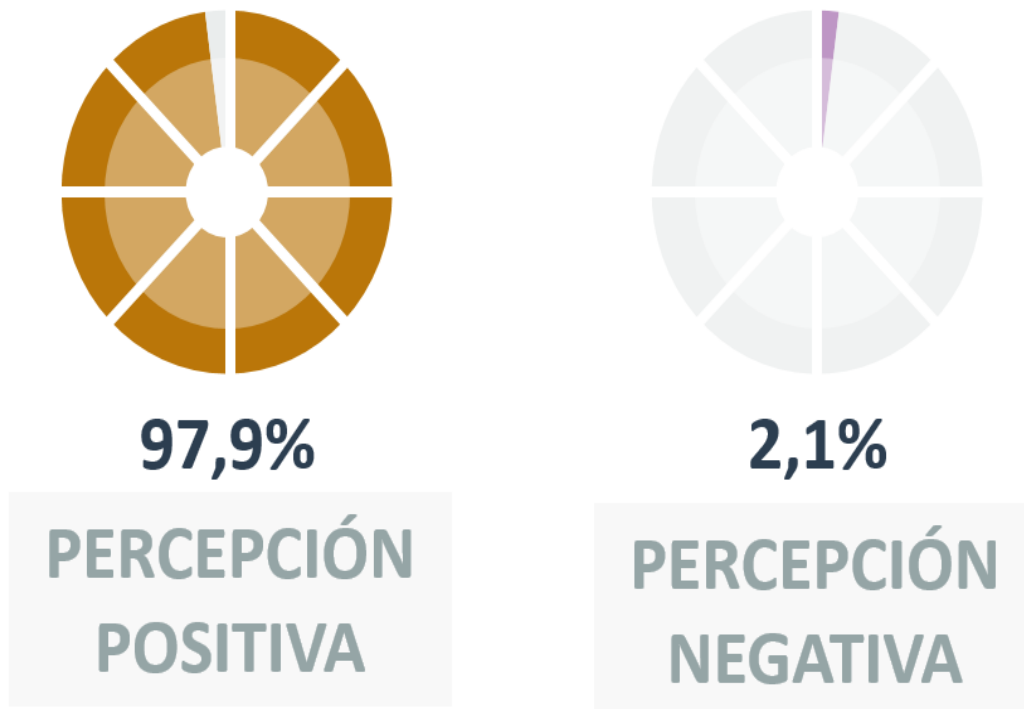
Primer
cuatrimestre



OFICINA CCT TUNJA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Tunja, para la cual se realizaron un total de 118 encuestas.

- **Resultado general**



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

- **Observaciones**

- Mas capacitación en ISO 9001.
- Muchas gracias por ese buen servicio.
- Por favor más tecnología facturación electrónica y capacitaciones.



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2025



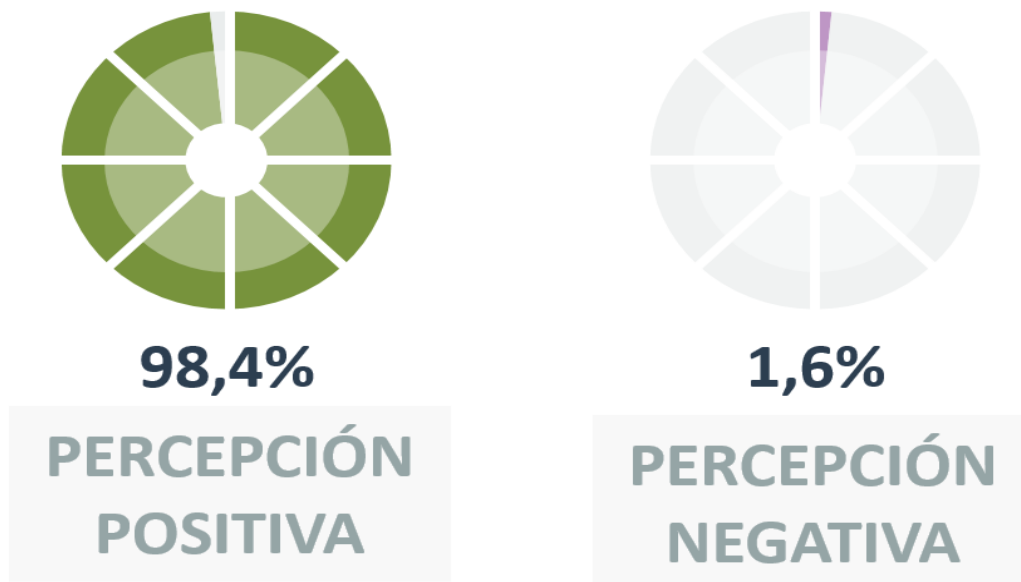
DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

- Por favor generar factura. Los funcionarios que vinieron a mi negocio no me la entregaron.
- Hacer más actividades para los empresarios.
- Mas capacitaciones más invitaciones a eventos
- Proteger más al comercio legal.
- Hice una consignación de un trámite y no me devolvieron el dinero.
- Hay mucho tramite y eso quita tiempo, queremos que nos tengan en cuenta con capacitaciones.
- Solicite un registro un domingo por internet y no me lo entregaron.
- Debería haber más cursos gratis para los usuarios de cámara de comercio.
- La cámara de comercio no sirve sino para renovarla.
- La cámara de comercio no sirve para nada es malo todo es malo.

OFICINA CCT CHIQUINQUIRÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Chiquinquirá, para la cual se realizaron un total de 48 encuestas.

- **Resultado general**



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

- **Observaciones**

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



OFICINA CCT VILLA DE LEYVA

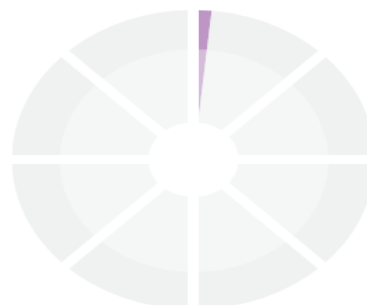
Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Villa de Leyva, para la cual se realizaron un total de 40 encuestas.

- **Resultado general**



98,8%

**PERCEPCIÓN
POSITIVA**



1,2%

**PERCEPCIÓN
NEGATIVA**

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

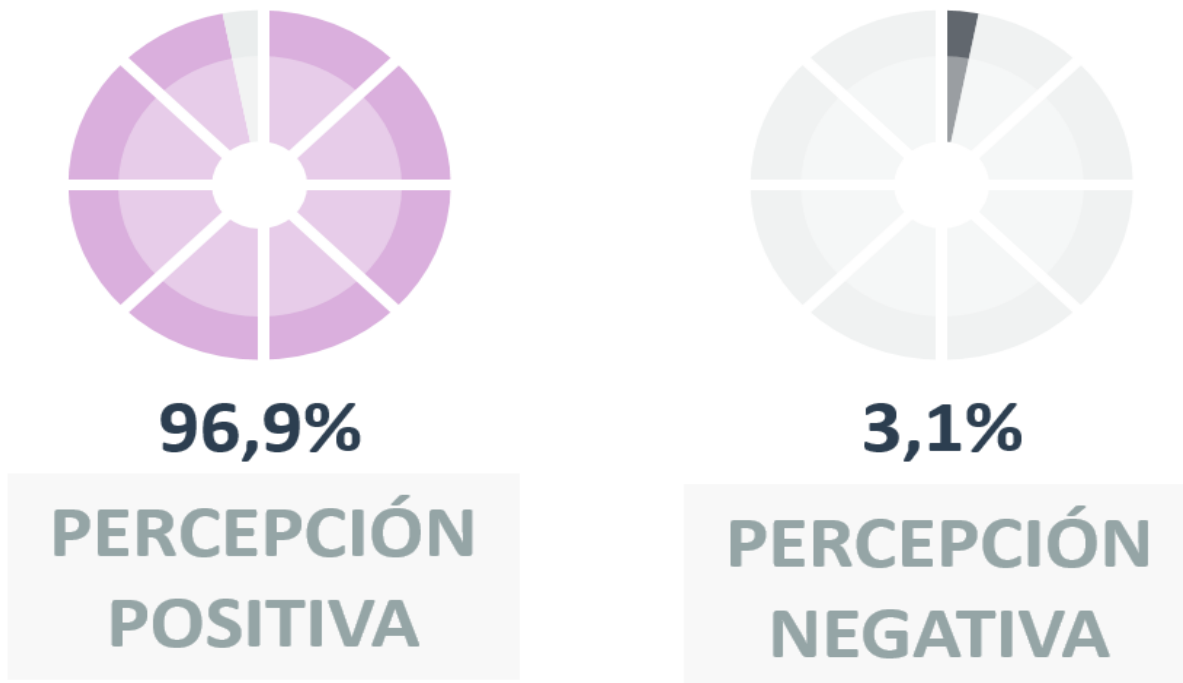
- **Observaciones**

- por favor cuando vengan los promotores sería bueno que se recibieran transferencias para pagar los tramites de cámara de comercio.
- Son gente muy querida.
- Muy buen servicio.
- Por favor subir el sueldo a los empleados.
- Quiero mucho la Cámara de Comercio.
- Nos gustara tener más capacitaciones.

OFICINA CCT GUATEQUE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Guateque, para la cual se realizaron un total de 16 encuestas.

- **Resultado general**



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

- **Observaciones**

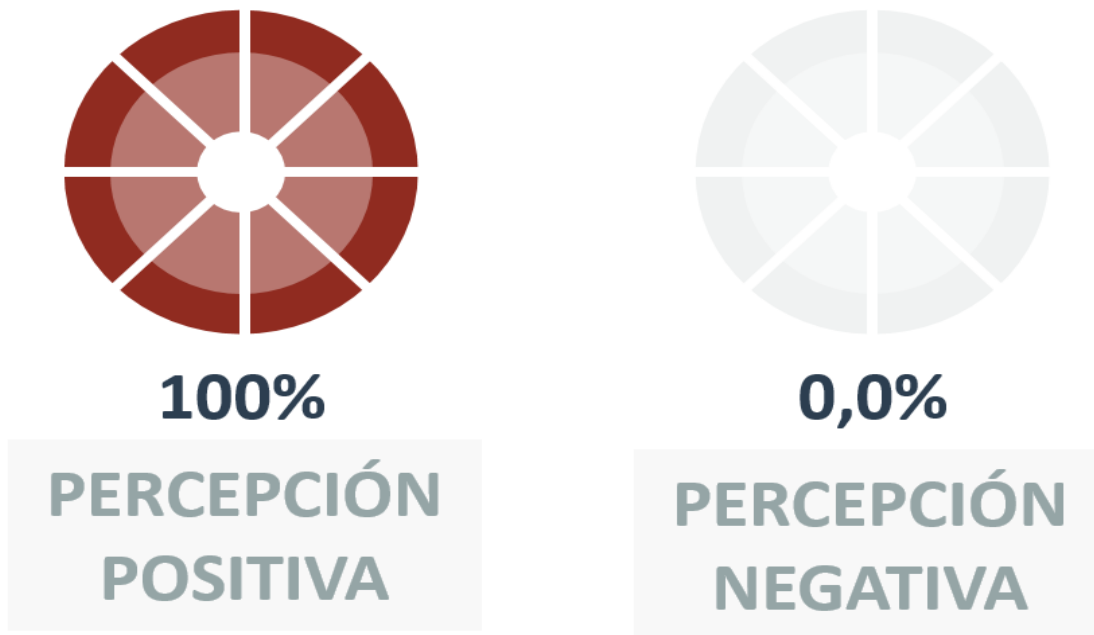
- No me sirve para nada la Cámara de Comercio.
- Muy buena la asesoría por parte del funcionario de Guateque.



OFICINA CCT GARAGOA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Garagoa, para la cual se realizaron un total de 14 encuestas.

- **Resultado general**



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

- **Observaciones**

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



OFICINA CCT MIRAFLORES

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina CCT de Miraflores, para la cual se realizaron un total de 13 encuestas.

- **Resultado general**



100%

**PERCEPCIÓN
POSITIVA**



0,0%

**PERCEPCIÓN
NEGATIVA**

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

- **Observaciones**

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

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.

- **Resultado general**



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

- **Observaciones**

- N/A.

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.

- **Resultado general**



98,3%

**PERCEPCIÓN
POSITIVA**



1,7%

**PERCEPCIÓN
NEGATIVA**

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

- **Observaciones**

- N/A.

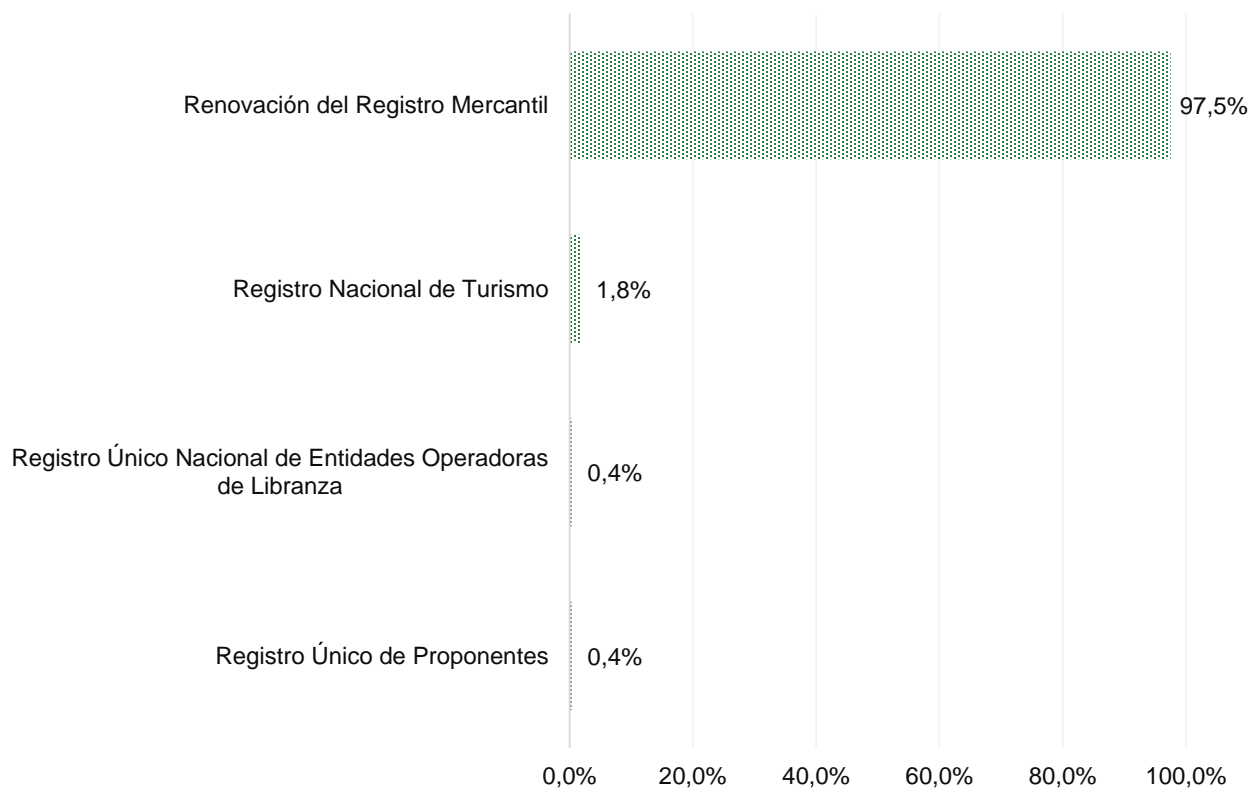


RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados generales, para la cual se realizaron un total de 283 encuestas.

- **Servicio Prestado**

El 97,5% de los encuestados recibieron el servicio de renovación del Registro Mercantil, seguido de Registro Nacional de Turismo con el 1,8%, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza con el 0,4%, y Registro Único de Proponentes 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 2025



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	71,4%
Visita de los funcionarios	8,5%
Correo Electrónico	4,9%
Teléfono	3,5%
Perifoneo	3,2%
Radio	2,5%
Oficina CCT	1,8%
Redes Sociales	1,4%
Página web	1,4%
Voz a voz	0,7%
Mensaje de texto	0,4%
Prensa	0,4%
Total	100%

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



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2025



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

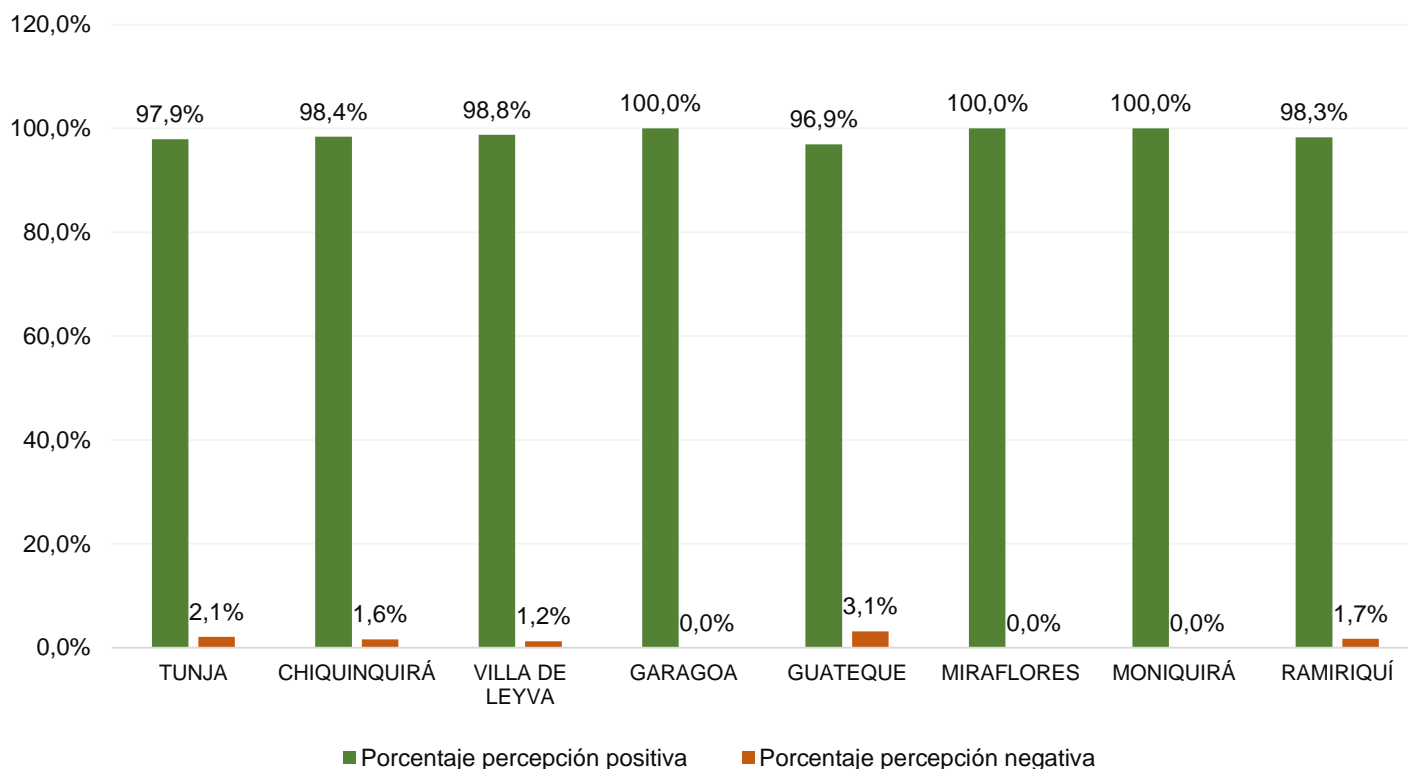
• Resultado general

Pregunta	Sí	No
1. ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	99,6%	0,4%
2. ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	3,5%	96,5%
3. ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	1,4%	98,6%
4 ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	98,9%	1,1%
5. ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	18,7%	81,3%

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



PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2025



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 97,9% y una percepción negativa del 2,1%, por su parte, la oficina de Chiquinquirá logró una percepción positiva del 98,4%, y una negativa del 1,6%; Miraflores una percepción positiva del 100% y negativa del 0%; por último, la oficina de Garagoa 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 **98,4%** y negativa del **1,6%**, la meta del indicador es del **98%** como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del **100,4%**.



Informe de la encuesta de percepción de Registros Públicos

Primer Cuatrimestre del 2025



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Atentamente,

A handwritten signature in brown ink, reading 'Claudia Patricia Ochoa Arenas'.

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 2025



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 2025
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 2025.
Preguntas del Estudio:	<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué? 2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué? 3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué? 4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué? 5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?
Número de usuarios encuestados:	Chiquinquirá (48 – 17%); Garagoa (14 – 5%); Villa de Leyva (40 – 14%); Guateque (16 – 6%); Miraflores (13– 5%); Moniquirá (19 – 7%); Ramiriquí (15 – 5%); Tunja (118 – 42%). Para un total de 283 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

#JuntosConstruimosTuFuturo