



**Cámara de Comercio
de Tunja**

Encuesta de Percepción de Registros Públicos

Tercer cuatrimestre de 2025



www.cctunja.org.co

Ficha Técnica de la Encuesta

Realizado por:	Departamento de Planeación y Estudios Económicos – Proceso de Servicio al Cliente.
Objeto del Estudio:	Identificar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Tunja.
Fecha de realización de la encuesta:	Marzo 2026
Número de preguntas:	Seis (6)
Metodología aplicada:	Llamadas telefónicas a los usuarios que realizaron los procesos de matrícula, renovación, certificados e inscripción de documentos en el período de septiembre-diciembre 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? 6) ¿Por cuál medio se enteró de la Jornada de renovación del registro mercantil?
Número de usuarios encuestados:	El universo de la encuesta fueron 16.829 empresarios y una muestra de 196 encuestas. Con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 7 %.
Herramientas de apoyo:	Excel; Google Drive.
Escalas de valoración:	Porcentual.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS TERCER CUATRIMESTRE DE 2025

PROCESO: Jurídico y registros públicos.

OBJETIVO: Identificar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Tunja.

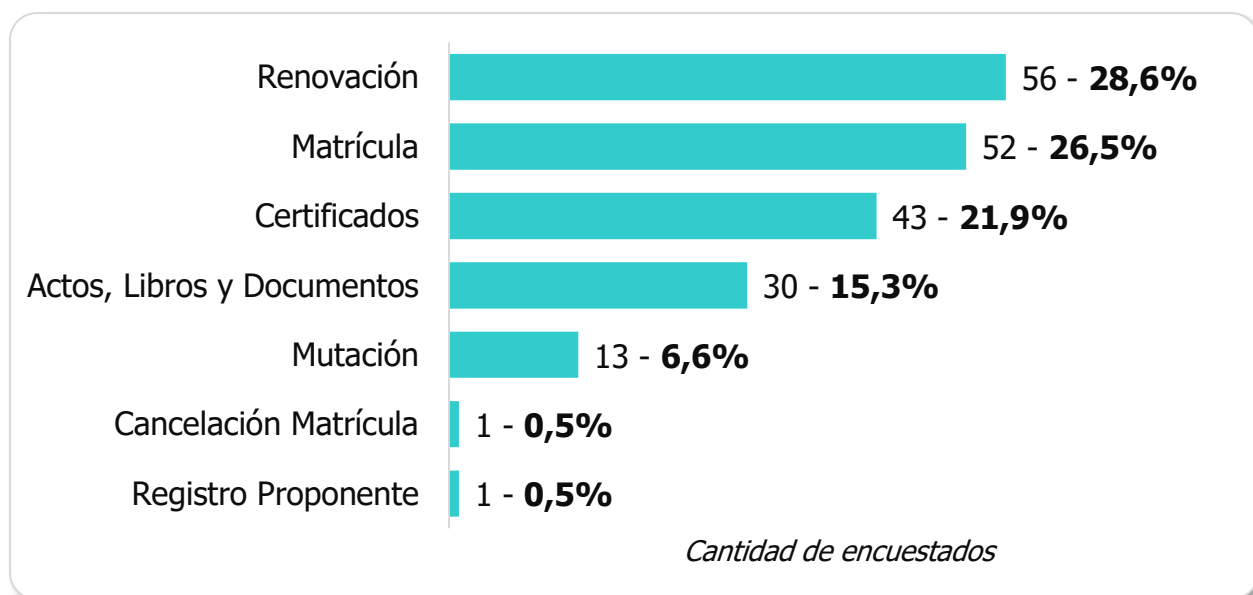
INDICADORES: Índice de satisfacción de los servicios ofrecidos por el Departamento Jurídico y de Registros Públicos.

ANÁLISIS GENERAL DE LOS DATOS:

- **Servicios prestados**

El 28,6 % de los encuestados recibió el servicio de Renovación, seguido del 26,5 % en Matrícula; Certificados concentra el 21,9 % y Actos, Libros y Documentos el 15,3 %, siendo estos los servicios más destacados.

Gráfico 1. Porcentaje servicios prestados.



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	33,2% - 65
Redes Sociales	22,4% - 44
Correo Electrónico	14,8% - 29
Mensaje de Texto	11,2% - 22
Página Web	8,2% - 16
Oficina CCT	6,1% - 12
Perifoneo	1,5% - 3
Prensa	1,5% - 3
por comentario de su pareja	0,5% - 1
Visita de los funcionarios	0,5% - 1

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

- **Resultado General:**

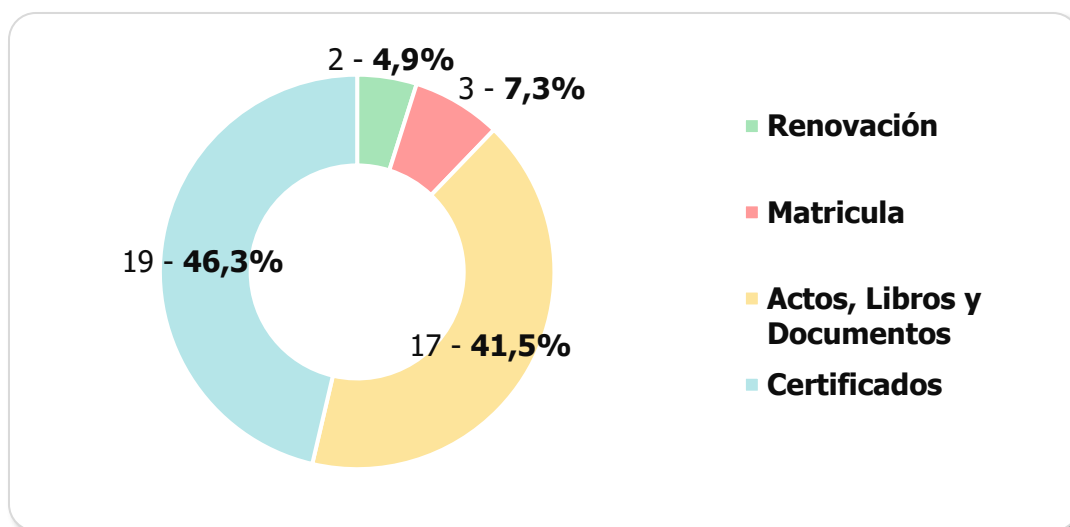
Medio	Sí	No
1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	99,5%	0,5%
2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	3,1%	96,9%
3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	3,1%	96,9%
4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	97,4%	2,6%
5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	34,2%	65,8%

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

OFICINA 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 41 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Redes Sociales	36,6% - 15
Página Web	24,4% - 10
Correo Electrónico	17,1% - 7
Conocimiento del Empresario	14,6% - 6
Prensa	7,3% - 3

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	4,9%	95,1%	- Trámite de Proponentes - Emisión de certificados, actualización
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?	60%	40%	- Prefiere hacerla presencial. - Aún no la realiza por primera vez ya que se matriculó el año pasado. - Prefiere hacerlo presencial.

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

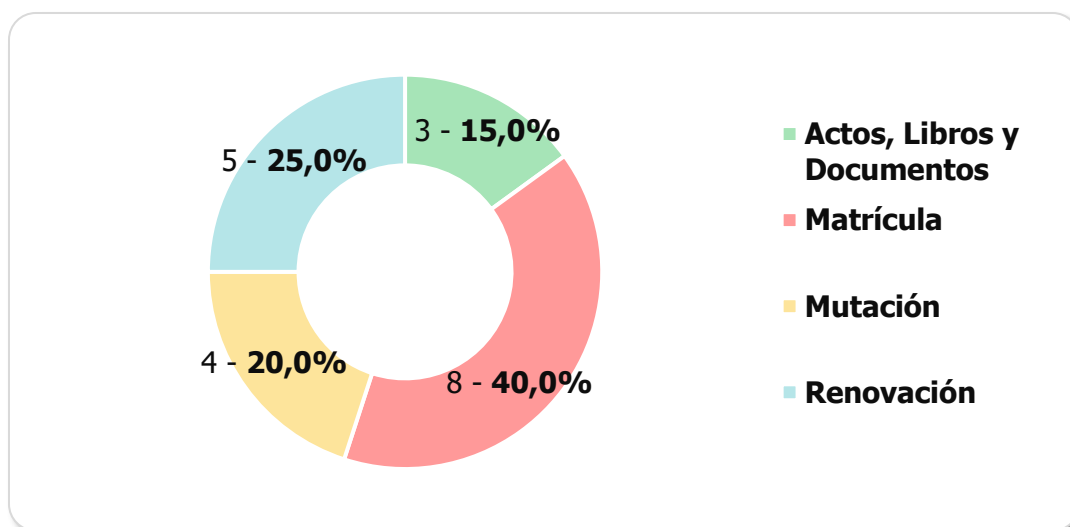
• **Observaciones:**

- Mayor información de la CCT.

OFICINA 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 20 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	50% - 10
Oficina CCT	10% - 2
Página Web	10% - 2
Redes Sociales	10% - 2
Correo Electrónico	5% - 1
Mensaje de Texto	5% - 1
Teléfono	5% - 1
Visita de los funcionarios	5% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	10%	90%	- Se demoró muchísimo el trámite, era una inscripción de una nueva empresa, me gustaría que fuera un poco más ágil. Los 15 días hábiles que se toman los iban a tomar y finalmente lo tuve que realizar en Bogotá, porque solo se demoran 3 horas. - Se demoró porque no había gestora.
3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	5%	95%	- Tuvo un inconveniente con una letra en el nombre de la empresa.
4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	95%	5%	- La atención de la funcionaria Rosa es pésima.
5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	10%	90%	- No sé cómo hacerlo. - Prefiero hacerlo presencial. - Prefiero ir a la oficina. - Desconozco el servicio. - Hasta ahora renovaré por primera vez.

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

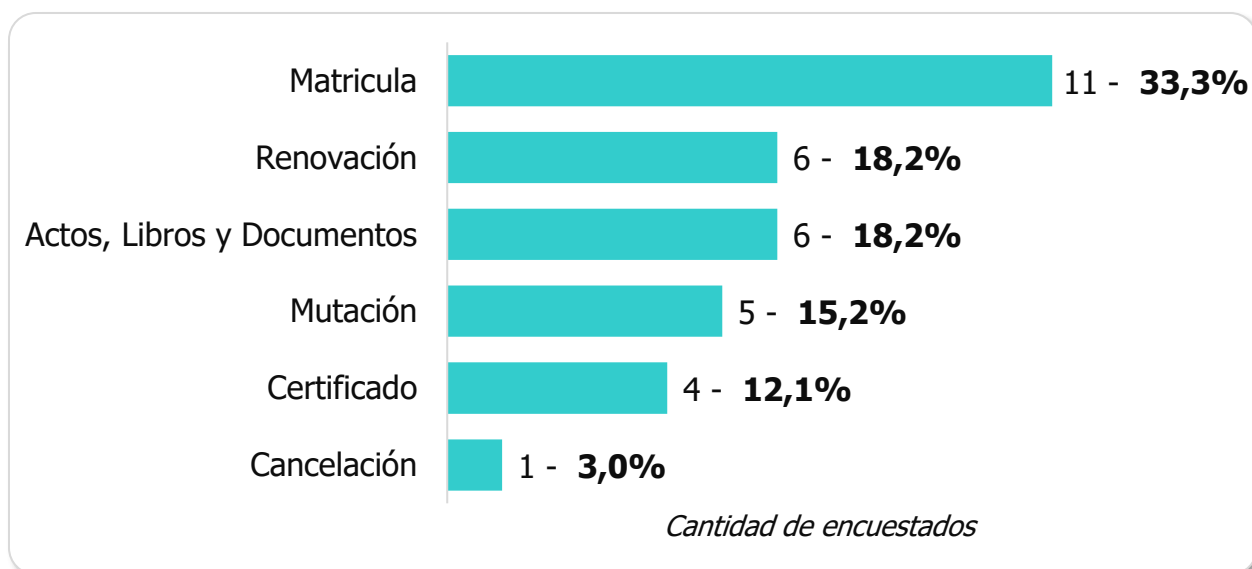
• **Observaciones:**

- No me han mandado almanaque.
- Se demoró muchísimo el trámite, era una inscripción de una nueva empresa, me gustaría que fuera un poco más ágil. Los 15 días hábiles que se toman los iban a tomar y finalmente lo tuve que realizar en Bogotá, porque solo se demoran 3 horas.
- La base de datos de la Cámara de Comercio de Tunja no es igual a la que maneja la alcaldía, no hay información certera de los establecimientos, no concuerda con lo que hay entre las dos entidades. Yo solicité una base y esa información no me sirvió.
- Más contacto con los empresarios, de la entidad, con las veredas.
- La atención es muy buena, nos asesoran y todo muy bien.
- Rosa atiende terrible y con una actitud muy maluca.

OFICINA VILLA DE LEYVA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Villa de Leyva, para la cual se realizaron un total de 33 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	57,6% - 19
Correo Electrónico	24,2% - 8
WhatsApp	9,1% - 3
Oficina CCT	6,1% - 2
Comentario de su pareja	3,0% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	Sí	No	¿Por qué?
1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	97,0%	3,0%	- No indicaron como sería el procedimiento.
2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	12,1%	87,9%	- No justificaron su respuesta.
3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución por inconsistencias en su contenido? Sí ¿Por qué?	9,1%	90,9%	- Cambio de número de celular.
4) ¿Es adecuada la atención al público por parte de nuestros funcionarios? No ¿Por qué?	97,0%	3,0%	- Mucho personal y poco público.
5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	15,2%	84,8%	- Prefiero presencial. - Desconozco el servicio. - No lo conoce.

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

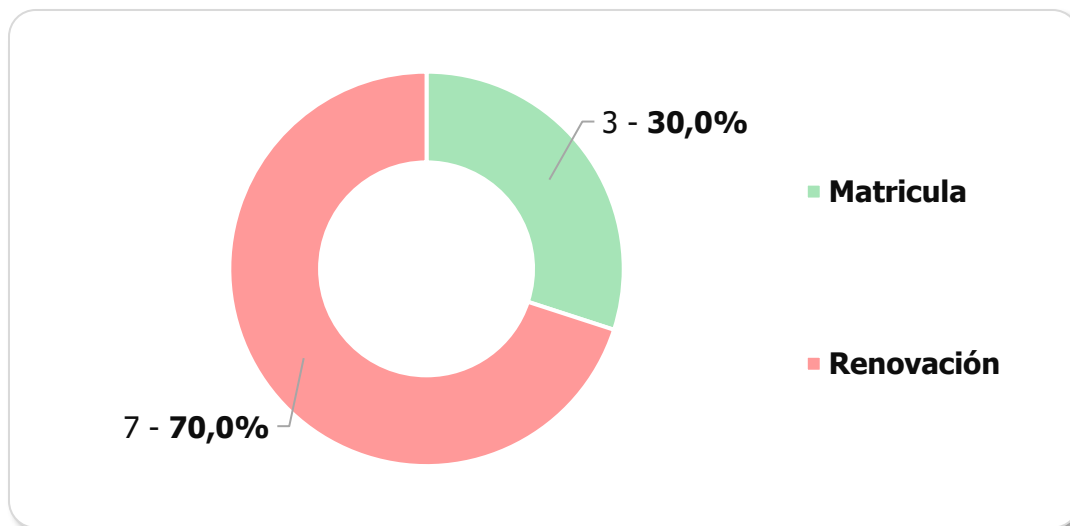
• **Observaciones:**

- Mucha gente trabajando y poco público y que la CCT les de algo a los empresarios que pagan. Que nos tengan en cuenta para comprar sus productos para los eventos.
- Que le lleguen notificaciones avisando sobre la renovación.
- La renovación virtual tiene partes que no son tan amigables.

OFICINA GARAGOA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Garagoa, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Redes Sociales	60,0% - 6
Conocimiento del Empresario	30,0% - 3
Teléfono	10,0% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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%	- No justificó la respuesta.
5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	60%	40%	- Me gusta ir a la sede.

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

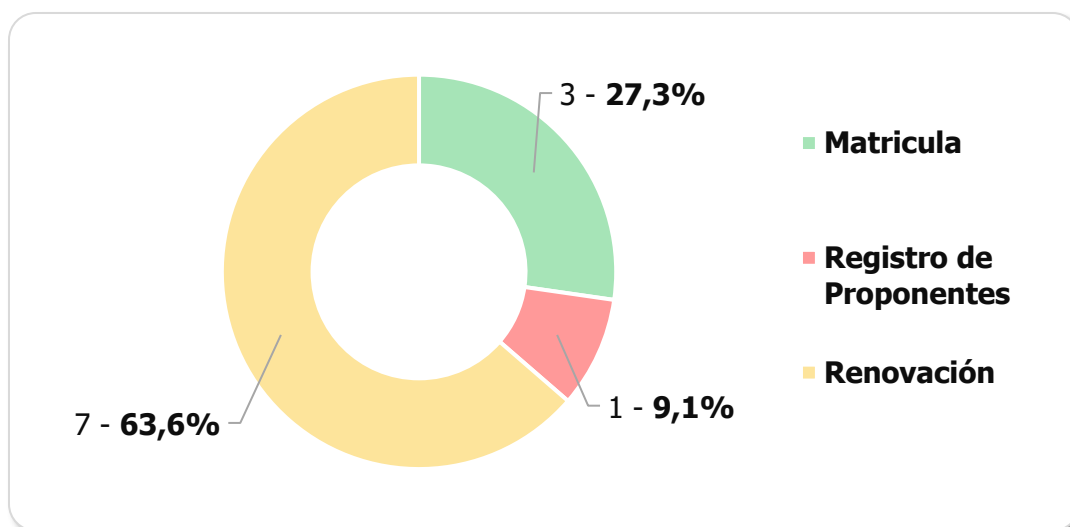
• **Observaciones:**

- Ninguna.

OFICINA GUATEQUE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Guateque, para la cual se realizaron un total de 11 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Redes Sociales	54,5% - 6
Página Web	18,2% - 2
Perifoneo	18,2% - 2
Correo Electrónico	9,1% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	27,3%	72,7%	- No lo sabía. - No sé cómo. - Voy a la oficina. - Todo lo hago presencial.

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

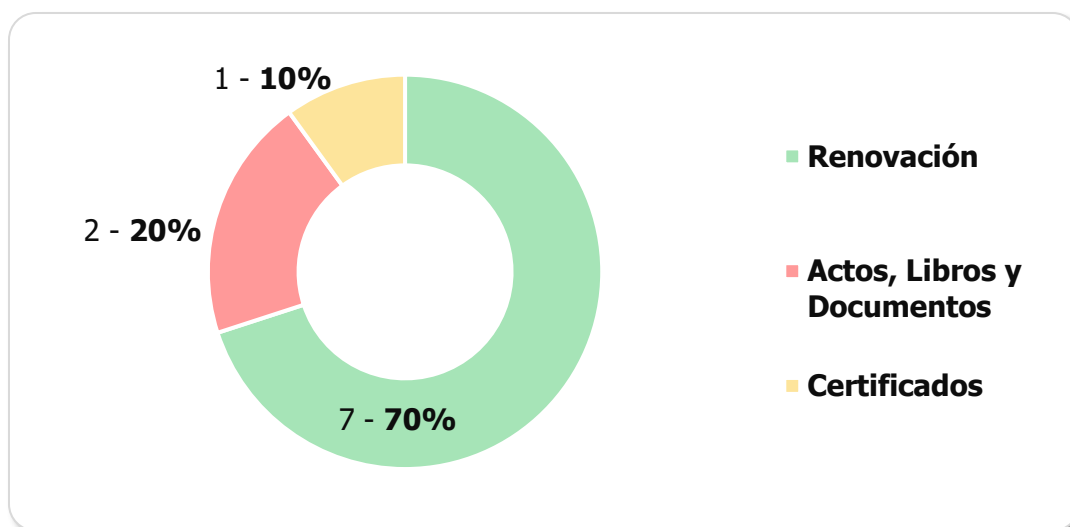
• **Observaciones:**

- Más propaganda, ella es vendedora ambulante y le gustaría recibir más visualización y apoyo.

OFICINA MIRAFLORES

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Miraflores, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Redes Sociales	60,0% - 6
Teléfono	20,0% - 2
Conocimiento del Empresario	10,0% - 1
Página Web	10,0% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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%	- No justificó la respuesta.
5) ¿Ha realizado la renovación de su matrícula mercantil por medios virtuales? No ¿Por qué?	70%	30%	- No justificó la respuesta.

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

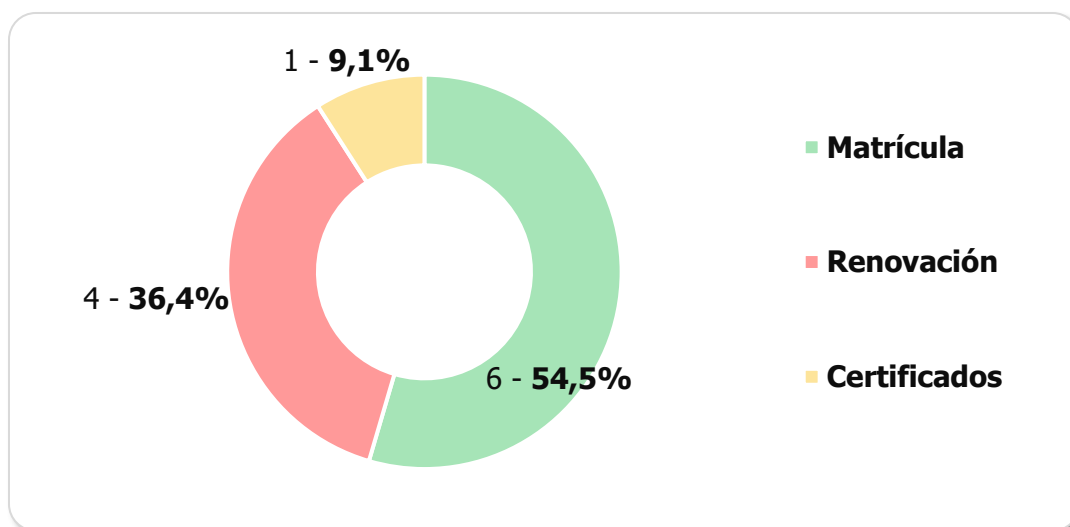
• **Observaciones:**

- Ninguna.

OFICINA MONIQUIRÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Moniquirá, para la cual se realizaron un total de 11 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Correo Electrónico	27,3% - 3
Mensaje de Texto	27,3% - 3
Conocimiento del Empresario	18,2% - 2
Redes Sociales	18,2% - 2
Página Web	9,1% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	18,2%	81,8%	- De eso se encarga el contador y él lo hace de forma presencial. - Prefiero hacerlo de manera presencial, me queda cerca y es rápido. - Soy una persona mayor y prefiero ir hasta la oficina. - No he renovado nunca porque apenas hice la matrícula. - No sé cómo hace.

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

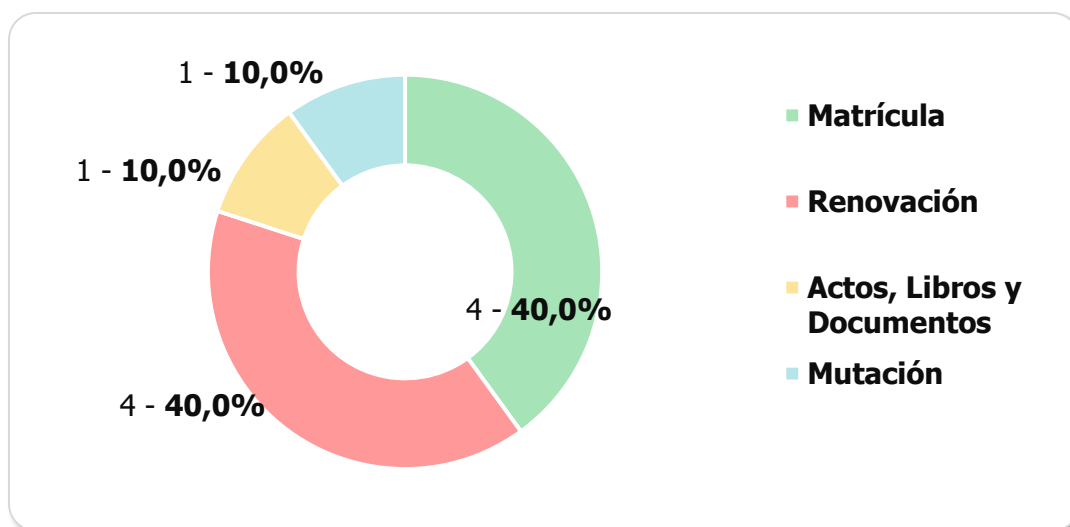
• **Observaciones:**

- Me gustaría que envíen el recordatorio de que hay que renovar por vía SMS o whatsapp.
- Que hagan más capacitaciones del sector turismo.
- Que sigan contactando con los empresarios para agendarles asesorías en la implementación de estrategias comerciales para su negocio.

OFICINA RAMIRIQUÍ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Ramiriquí, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Mensaje de Texto	50,0% - 5
Correo Electrónico	30,0% - 3
Conocimiento del Empresario	20,0% - 2

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

• **Resultado General:**

Medio	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%	- Aún no he renovado, debido a que me matriculé el año pasado. - Prefiero hacerlo presencialmente porque me queda cerca. - No me doy mañas, prefiero presencial. - Prefiero ir a la oficina. - Me queda cerca la oficina.

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

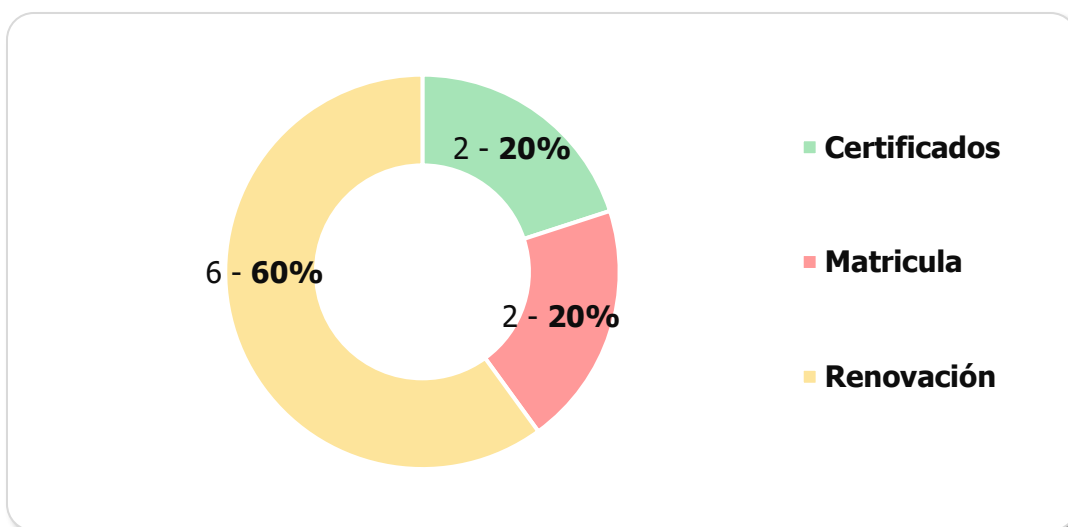
• **Observaciones:**

- La atención excelente.

OFICINA SAMACÁ

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Samacá, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Redes Sociales	40% - 4
Teléfono	20% - 2
Volantes	20% - 2
Conocimiento del Empresario	10% - 1
Perifoneo	10% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	60%	40%	- Siempre van a realizarla presencialmente.

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

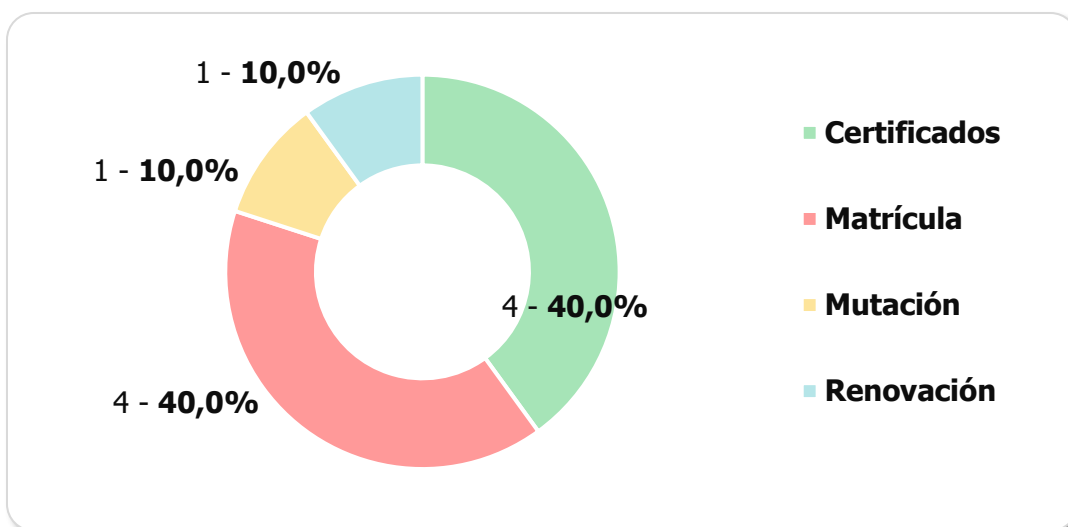
• **Observaciones:**

- Aprovecho este espacio para agradecer por el apoyo y cariño para con los comerciantes. De mi parte guardo un cariño y agradecimiento especial a la cámara de comercio y a sus trabajadores. En Samacá, Omar es un muchacho muy atento y gentil, que siempre está presto a ayudar y apoyar. Dios los bendiga.

OFICINA SAN LUIS DE GACENO

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de San Luis de Gaceno, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	40% - 4
Mensaje de Texto	30% - 3
Oficina CCT	20% - 2
Redes Sociales	10% - 1

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	30%	70%	- No sé cómo realizarla. - No conozco por dónde se hace. - Prefiero ir a la oficina.

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

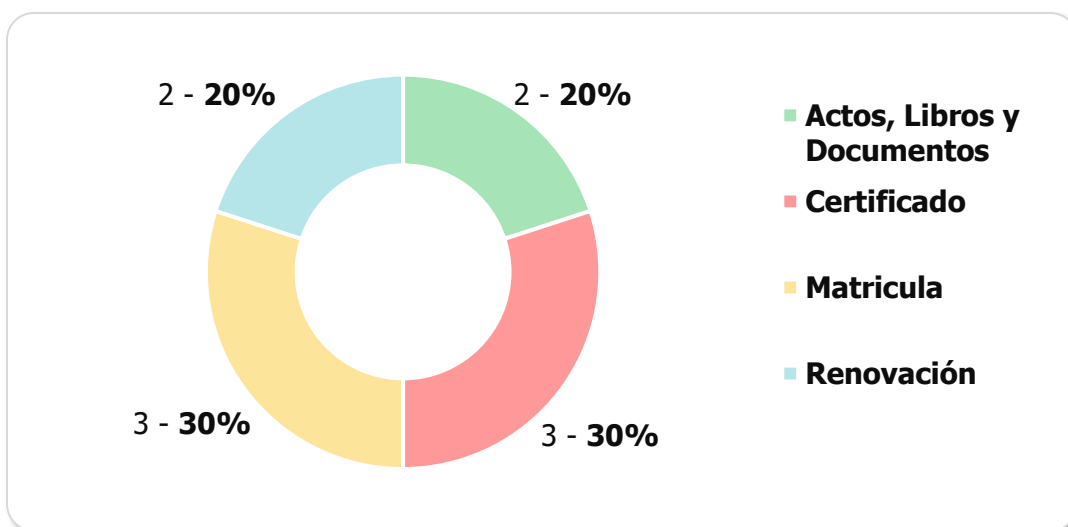
• **Observaciones:**

- Me atendieron muy bien en la oficina, la señora excelente persona.

OFICINA SANTANA

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Santana, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Correo Electrónico	40% - 4
Redes Sociales	40% - 4
Conocimiento del Empresario	20% - 2

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

• **Resultado General:**

Medio	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?	30%	70%	- Prefieren hacerla presencial.

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

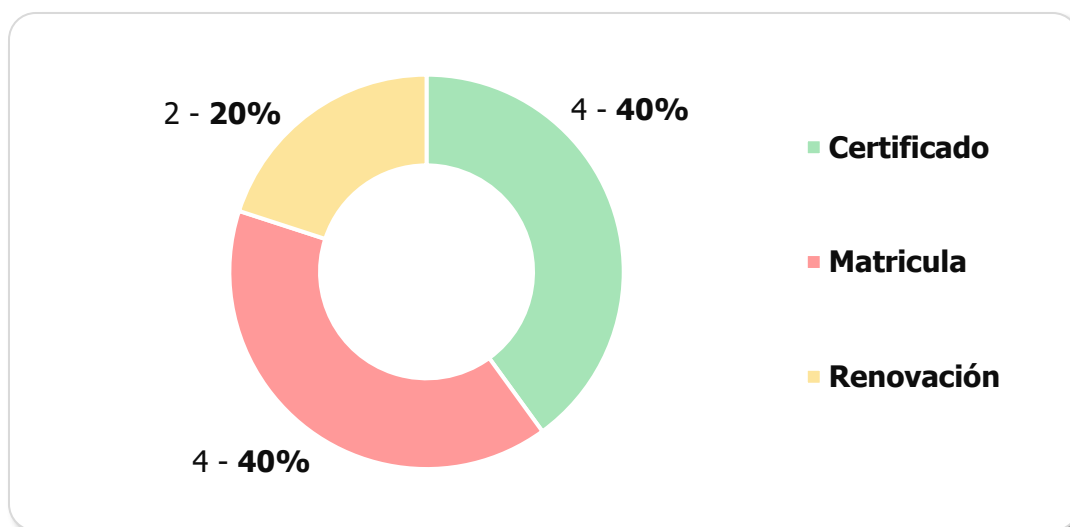
• **Observaciones:**

- Ninguna.

OFICINA MUZO

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Muzo, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	50% - 5
Oficina CCT	50% - 5

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

• **Resultado General:**

Medio	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%	- Aún no he hecho mi primera renovación. Matrícula nueva. - Es la primera vez que voy a renovar y lo haré en oficina. - Voy a la oficina, es mejor. - Me gusta ir a la oficina, el chico es muy buena gente. - No sé cómo se hace soy una persona mayor y prefiero ir a la oficina.

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

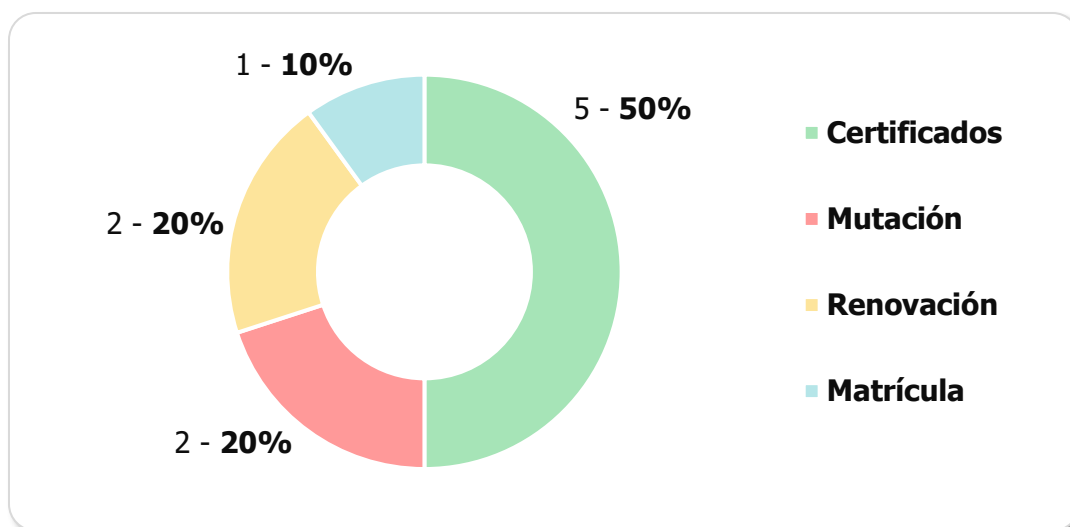
• **Observaciones:**

- Ninguna.

OFICINA OTANCHE

Una vez consolidada la encuesta de percepción de Registros Públicos se obtienen los siguientes resultados para la Oficina de Otanche, para la cual se realizaron un total de 10 encuestas.

- **Servicios Prestados:**



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

- **Medio de Comunicación** por el cuál nuestros usuarios se enteran de la jornada de renovación del registro mercantil:

Medio	Participación
Conocimiento del Empresario	60% - 6
Mensaje de Texto	20% - 2
Oficina CCT	10% - 1
Redes Sociales	10% - 1

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

• **Resultado General:**

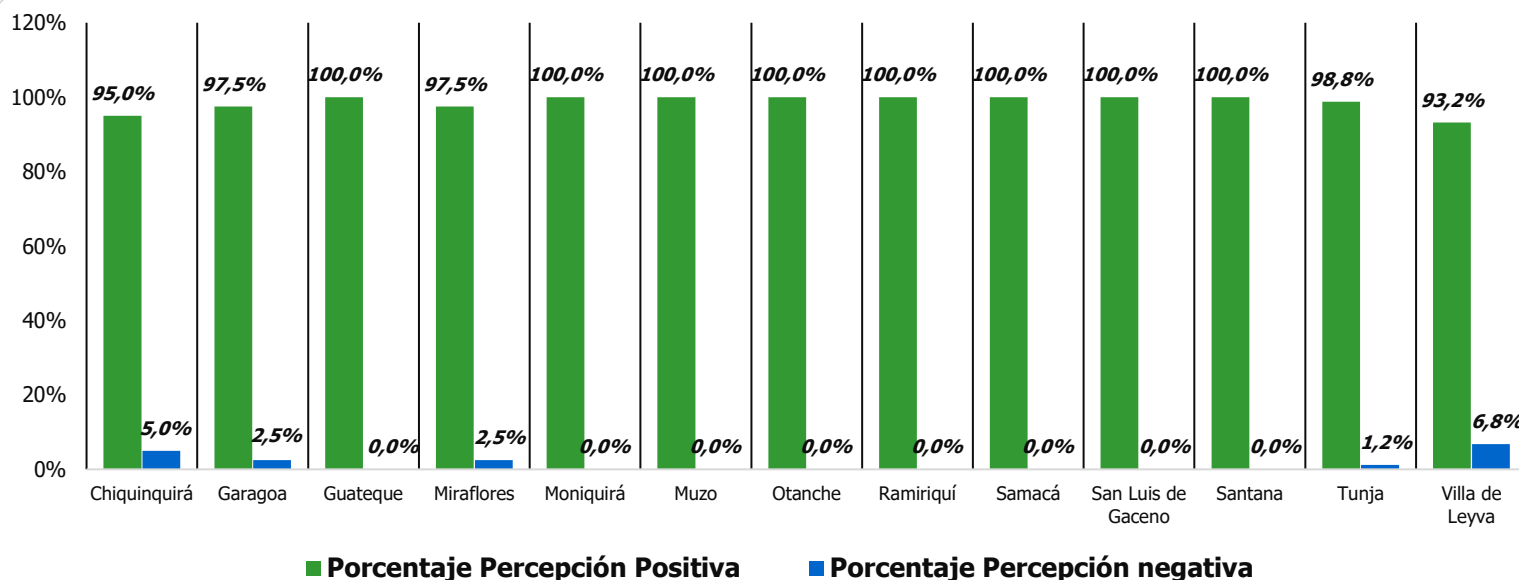
Medio	Sí	No	¿Por qué?
1) ¿La asesoría brindada para sus trámites fue clara? No ¿Por qué?	100%	0%	- N/A.
2) ¿El tiempo de respuesta de su trámite superó los 15 (quince) días hábiles? Sí ¿Por qué?	0%	100%	- N/A.
3) ¿Al tramitar algún tipo de certificado en la entidad, ha tenido que realizar devolución 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%	- Voy de forma presencial. - Tengo una persona que me ayuda con eso. - Voy directamente a la oficina. - Abrí la cámara de comercio a finales de 2025 y aún no he renovado la primera vez. - Porque prefiero ir hacerlo presencialmente con la ayuda del asesor.

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

• **Observaciones:**

- Ninguna.

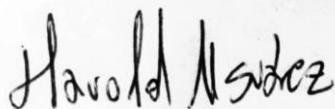
PERCEPCIÓN REGISTROS PÚBLICOS – TERCER CUATRIMESTRE DEL 2025



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 98,8% y una percepción negativa del 1,2%, tanto Miraflores como Garagoa presentaron una percepción positiva del 97,5% y negativa del 2,5%, Chiquinquirá reportó una percepción positiva del 95% y negativa del 5 %, Villa de Leyva registró una percepción positiva del 93,2% y negativa del 6,8%. El resto de oficinas lograron una percepción positiva del 100%.

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 98,6% y negativa del 1,4%, **la meta del indicador es del 98% como percepción positiva, obteniendo un cumplimiento del 100,6%**



HAROLD MAURICIO SUÁREZ CALDERÓN

Director (e) Dpto. Planeación y Estudios Económicos.

Elaboró: Iván Mauricio Calvete Murcia – Apoyo Departamento de Planeación y Estudios Económicos.



www.cctunja.org.co

#JuntosConstruimosTuFuturo