

# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



2026



# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CCT



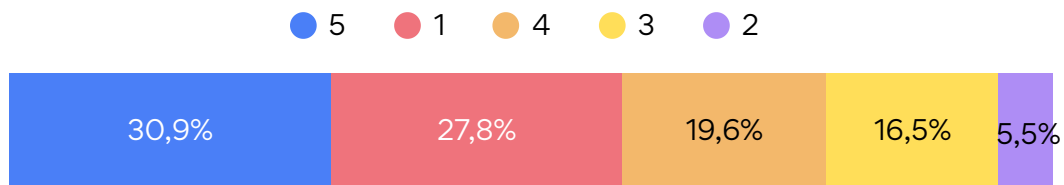
Con el propósito de fortalecer la relación entre la Cámara de Comercio de Tunja y los empresarios, comerciantes y usuarios de la región, se desarrolló el presente informe de percepción y satisfacción de los servicios institucionales. Este ejercicio busca identificar el nivel de conocimiento, experiencia y valoración que tienen los usuarios frente a los servicios ofrecidos por la entidad, permitiendo reconocer oportunidades de mejora orientadas a optimizar la atención, ampliar la cobertura y consolidar el impacto de la Cámara en el crecimiento y la formalización empresarial.

A partir de la aplicación de una encuesta estructurada, se recopiló información clave sobre la experiencia de los usuarios, sus niveles de satisfacción y las principales percepciones frente a los procesos y servicios brindados.



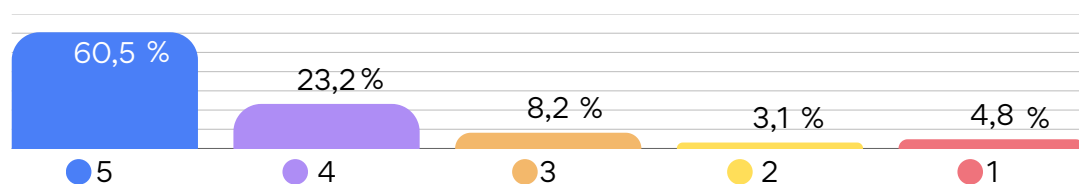
Las preguntas 1 a 4 fueron evaluadas mediante una escala tipo Likert de 1 a 5, donde **1 corresponde a una calificación muy baja y 5 a una calificación muy alta.**

## 1. ¿Qué tan útil considera que ha sido la Cámara para el crecimiento, formalización o fortalecimiento de su negocio?



Los resultados reflejan una percepción favorable frente al aporte de la Cámara de Comercio de Tunja en el fortalecimiento y crecimiento empresarial. No obstante, también se evidencian oportunidades para continuar fortaleciendo el impacto y reconocimiento de los servicios ofrecidos a los empresarios.

## 2. ¿Cómo califica la atención recibida en trámites, orientación o servicios?

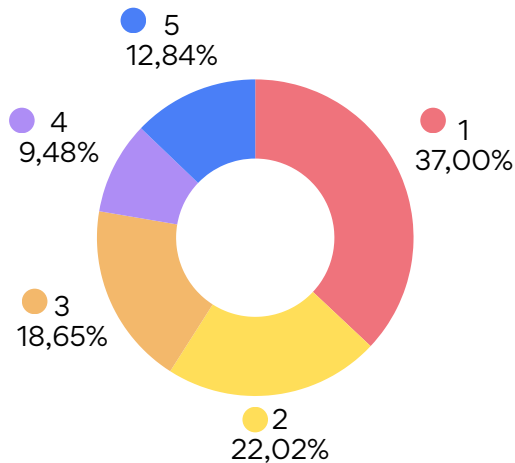


La calificación obtenida sugiere que la experiencia de atención al usuario se ha consolidado como uno de los aspectos mejor valorados por los encuestados, reflejando confianza y una percepción positiva frente al servicio prestado por la entidad.

# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CCT

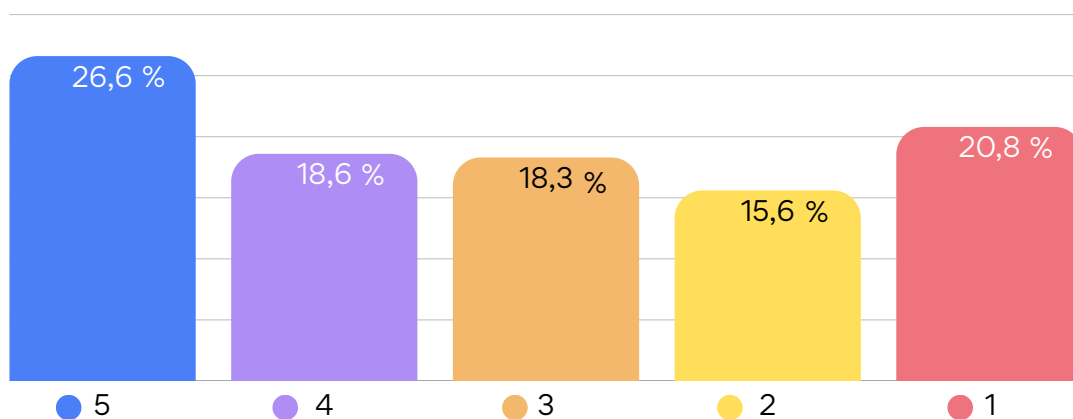


## 3. ¿Qué tanto conoce los programas, capacitaciones, beneficios o servicios que ofrece la Cámara?



Los resultados evidencian un bajo nivel de conocimiento frente a los programas, beneficios y servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión y acercamiento con los empresarios y usuarios.

## 4. ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar los servicios de la Cámara a otro comerciante o empresario?

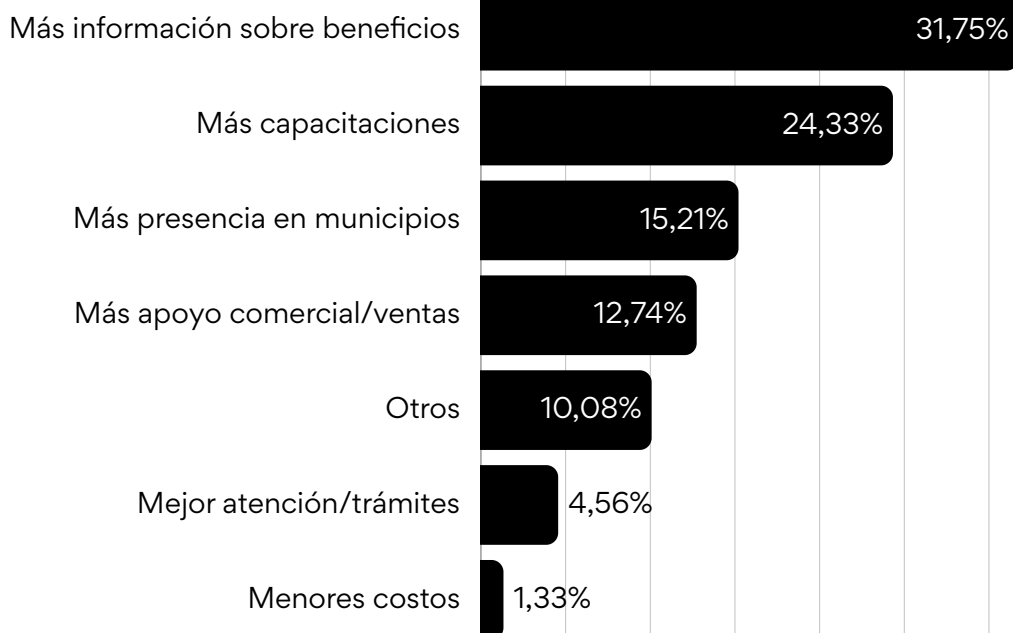


La disposición a recomendar los servicios de la Cámara refleja percepciones divididas entre los encuestados, lo que indica la existencia de experiencias positivas, pero también la necesidad de fortalecer la satisfacción y fidelización de los usuarios.

# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CCT



## 5. ¿Qué debería mejorar principalmente la Cámara de Comercio de Tunja para servirle mejor a su negocio?



La categoría “Otros” agrupa recomendaciones y observaciones adicionales sobre la gestión de la entidad.

Cabe resaltar que esta pregunta permitió selección múltiple, por lo cual el total de respuestas (526), supera el número total de encuestados, debido a que cada participante podía seleccionar varias opciones de manera simultánea.

### Hallazgos Generales

Los resultados del estudio permiten evidenciar fortalezas importantes en la percepción de atención y servicio brindado por la Cámara de Comercio de Tunja. Sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el conocimiento de la oferta institucional, la cercanía con los empresarios y el fortalecimiento de estrategias de comunicación y acompañamiento en los municipios de la jurisdicción.

En términos generales, los hallazgos reflejan la importancia de continuar consolidando acciones orientadas a generar mayor impacto, participación y apropiación de los servicios ofrecidos por la entidad.

# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CCT



## Oportunidades de mejora



## Fortalezas identificadas



# PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CCT



## Ficha Técnica

<b>Número y muestra</b>	Universo: 44.667 Muestra: 327
<b>Metodología</b>	Llamadas telefónicas dirigidas a empresarios registrados en la jurisdicción de la CCT.
<b>Herramientas de apoyo</b>	Excel; Google Drive.
<b>Margen de error</b>	5 %
<b>Nivel de confianza</b>	95 %
<b>Preguntas aplicadas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Qué tan útil considera que ha sido la Cámara para el crecimiento, formalización o fortalecimiento de su negocio?</li><li>2. ¿Cómo califica la atención recibida en trámites, orientación o servicios?</li><li>3. ¿Qué tanto conoce los programas, capacitaciones, beneficios o servicios que ofrece la Cámara?</li><li>4. ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar los servicios de la Cámara a otro comerciante o empresario?</li><li>5. ¿Qué debería mejorar principalmente la Cámara de Comercio de Tunja para servirle mejor a su negocio?</li></ol>
<b>Fecha de aplicación</b>	Mayo 2026



## DIRECCIÓN

**SERGIO ARMANDO TOLOSA ACEVEDO**

Presidente Ejecutivo



## EQUIPO INVESTIGADOR<sup>1</sup>

**FRANKLYN ALEXANDER FORERO SÁNCHEZ**

Director del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

**HAROLD MAURICIO SUÁREZ CALDERÓN**

Auxiliar I del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

**GABRIEL FELIPE RUBIO VIVERO**

Apoyo del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

**IVÁN MAURICIO CALVETE MURCIA**

Apoyo del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos



Tunja, **junio 2026**

<sup>1</sup> Departamento de Planeación y Estudios Económicos |  
Cámara de Comercio de Tunja

**Correo electrónico:**

planeacion@cctunja.org.co

auxplaneacion@cctunja.org.co

apoplaneacion@cctunja.org.co

apoplaneacion2@cctunja.org.co



PBX: (8) 747 46 60, ext. 151



Dirección: calle 35 # 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia



Sitio web: <https://cctunja.org.co>

#JuntosConstruimosTuFuturo /



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



Cámara de Comercio  
de Tunja



DEPARTAMENTO  
DE PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

# GUÍA PARA INTERPRETAR LA INFORMACIÓN

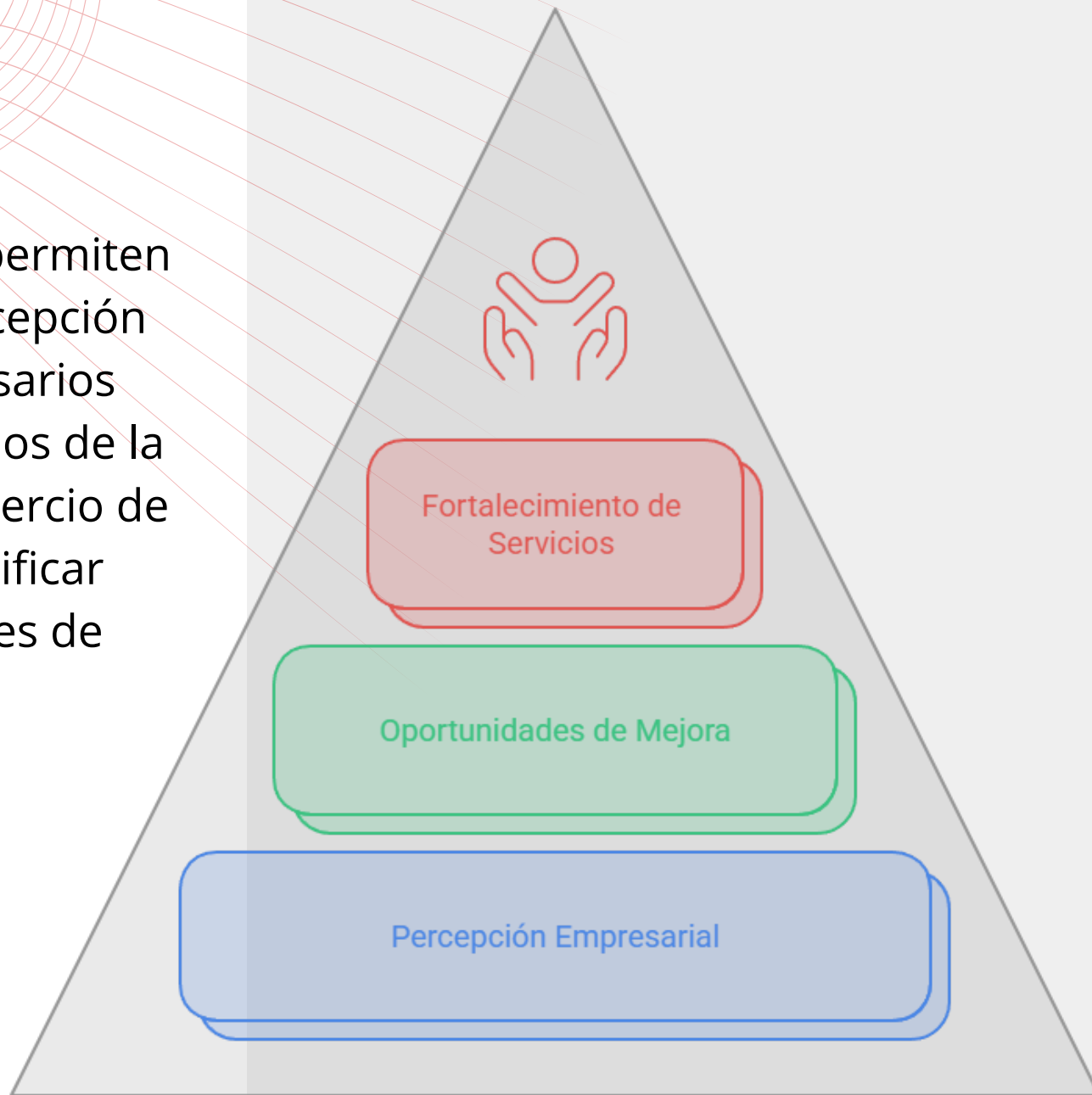


[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)

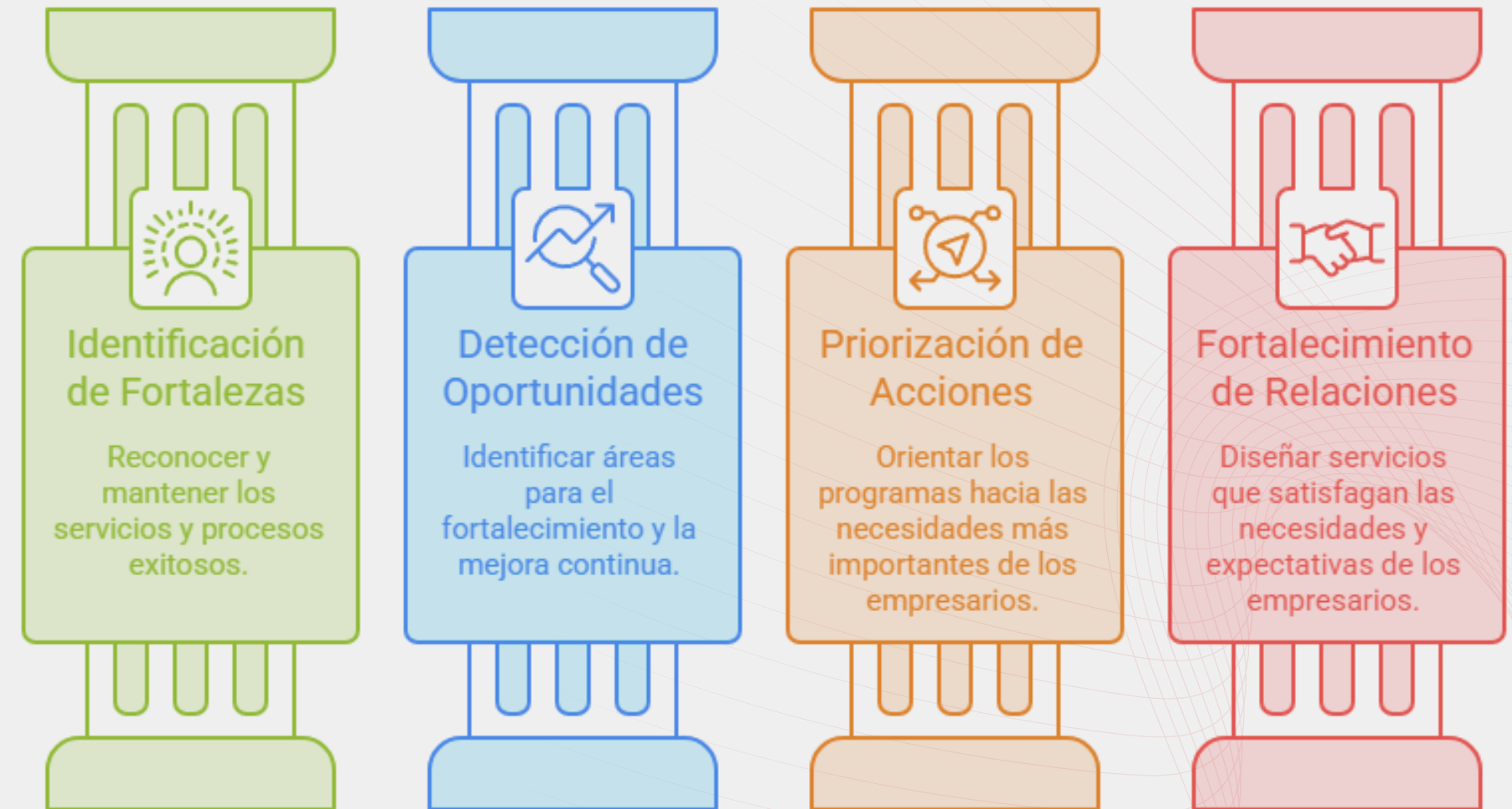


# ¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DE ESTE ESTUDIO?

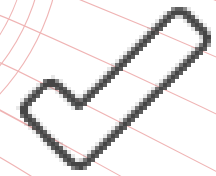
Los resultados permiten conocer la percepción de los empresarios sobre los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja e identificar oportunidades de mejora.



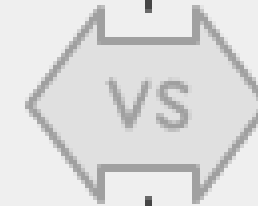
# ¿CÓMO UTILIZAR LA INFORMACIÓN?



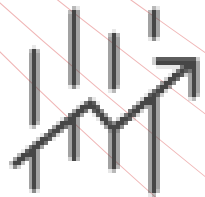
# ¿QUÉ NO MUESTRAN ESTOS RESULTADOS?



Si muestran



No muestran



Tendencias generales



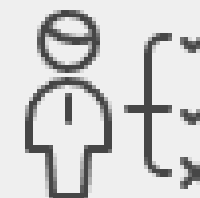
Opiniones individuales



Percepciones  
predominantes



Casos particulares



Auditoría de desempeño



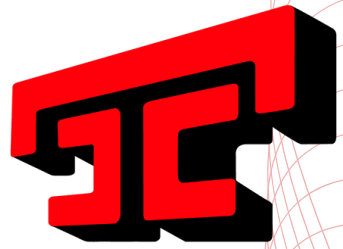
DEPARTAMENTO  
DE PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

# GUÍA PARA INTERPRETAR LAS GRÁFICAS Y RESULTADOS

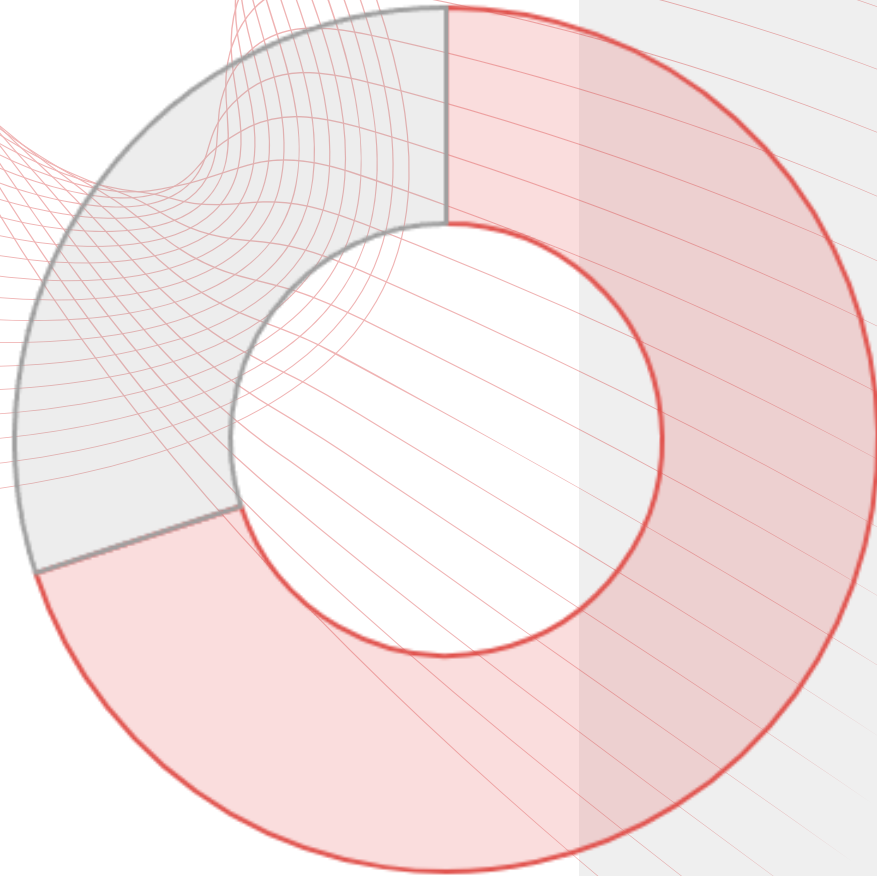


[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)

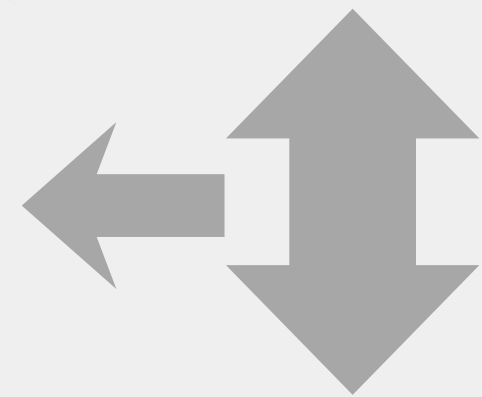




**Cámara de Comercio  
de Tunja**



Los porcentajes muestran la proporción de empresarios que eligió cada respuesta.



**¿CÓMO  
INTERPRETAR  
LOS  
PORCENTAJES?**



70%

**Respuestas  
Uniformes**

7 de cada 10  
empresarios  
respondieron de la  
misma manera

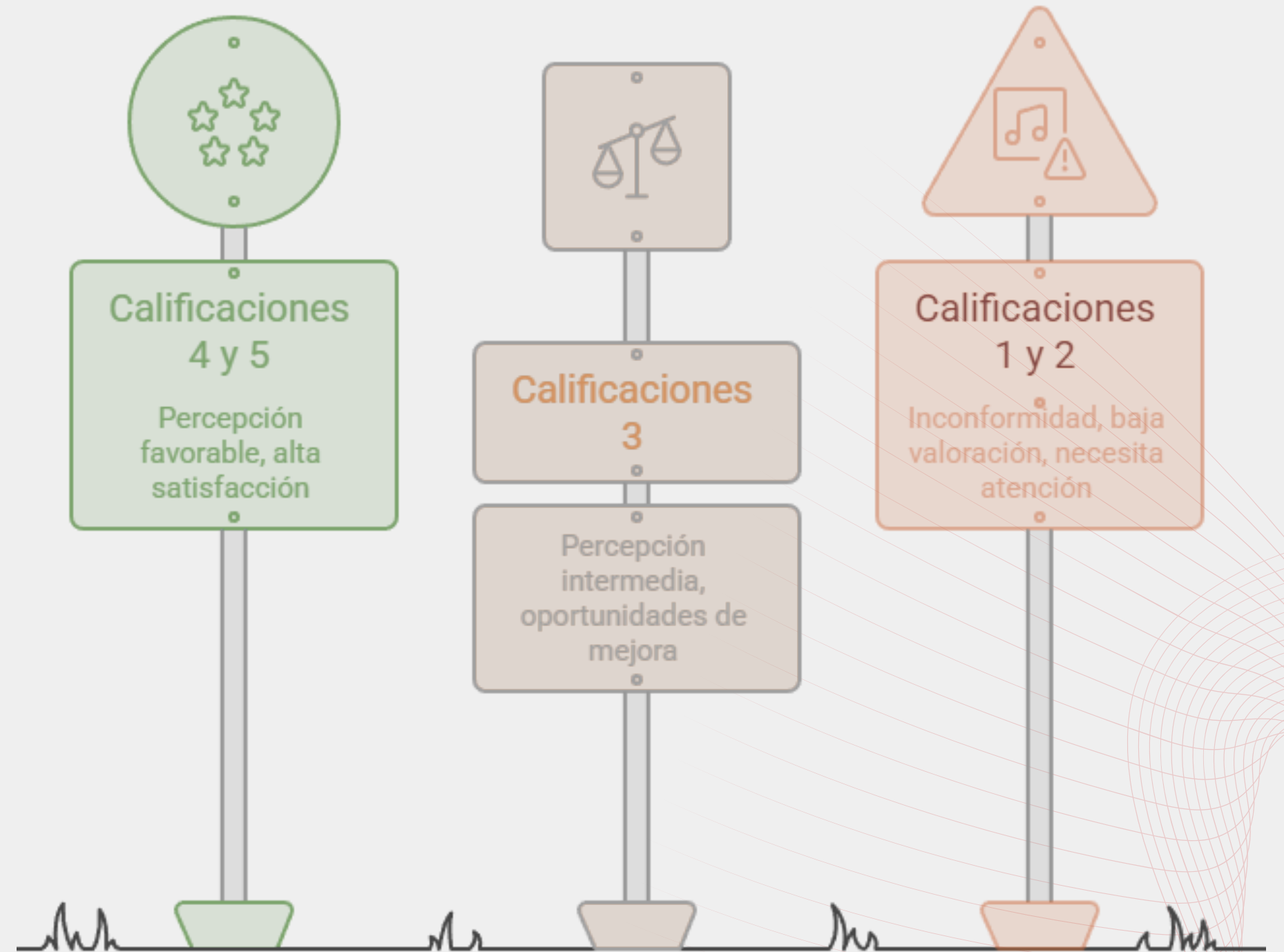


30%

**Respuestas  
Variadas**

3 de cada 10  
empresarios  
respondieron de  
manera diferente

## ¿QUÉ SE DEBE OBSERVAR EN CADA GRÁFICA?





**Cámara de Comercio  
de Tunja**

# ¿QUÉ SIGNIFICAN LOS RESULTADOS DE ESTE ESTUDIO?





DEPARTAMENTO  
DE PLANEACIÓN Y  
ESTUDIOS ECONÓMICOS

# GUÍA PARA INTERPRETAR LA FICHA TÉCNICA



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





**Cámara de Comercio  
de Tunja**

# ¿QUÉ SIGNIFICA QUE SE ENCUESTARON 327 EMPRESARIOS?

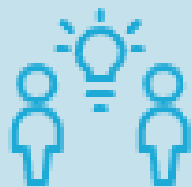
## Muestra Representativa

La encuesta se basó en una muestra de 327 empresarios para reflejar la opinión general.



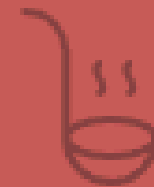
## Percepción General

La encuesta proporcionó una visión general de la percepción de los empresarios.



## Eficiencia de la Muestra

No fue necesario encuestar a todas las empresas registradas para obtener información precisa.



Encuesta a  
Empresarios



# ¿QUÉ SIGNIFICA UN NIVEL DE CONFIANZA DEL 95%?

# ¿QUÉ SIGNIFICA UN MARGEN DE ERROR DEL 5%?

Significa que los porcentajes observados pueden variar ligeramente respecto a la realidad total.

