SONDEO DE OPINIÓN REALIZADO A LOS COMERCIANTES FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN OPORTUNA DURANTE LA JORNADA DE RENOVACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO LOS DÍAS 30 Y 31 DE MARZO 2022

Cámara de Comercio de Sogamoso

ELABORADO POR:

DATACONCEPTOS
la esencia de tus ideas

FICHA TÉCNICA

FICHA TECNICA SONDEO	
Nombre del Sondeo	Sondeo de opinión realizado a los comerciantes frente a la calidad de servicio al cliente y atención oportuna durante la jornada de renovación en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Sogamoso los días 30 y 31 de marzo 2022
Nombre de la Firma Encuestadora	DataConceptos S.A.S
Nombre de la Empresa que Solicita el Estudio	Cámara de Comercio de Sogamoso
Fecha de la aplicación del sondeo	30 y 31 de marzo 2022
Ámbito geográfico de estudio	Comerciantes de la Ciudad de Sogamoso
Objetivo	Identificar la percepción que tienen los comerciantes de la ciudad de Sogamoso, con respeto durante la jornada de renovación mercantil 2022
Población de objetivo	Mujeres y Hombres mayores de edad, comerciantes de la ciudad de Sogamoso que visitan las instalaciones de la entidad
Tamaño de la muestra	100 comerciantes
Técnica utilizada para la selección de la muestra	Selección aleatoria a población, de manera presencial cumpliendo con las medidas de Bioseguridad.
Fecha del reporte	2 de abril 2022
Numero de preguntas	siete

1. EL TRÁMITE QUE REALIZO FUE:

En esta grafica se pude observar que el 84% de la población encuestada manifestó Renovación a la pregunta El trámite que realizó, el 12% de la población encuestada manifestó Cancelación a la pregunta El trámite que realizó, el 0% de la población encuestada manifestó Mutación a la pregunta El trámite que realizó, el 1% de la población encuestada manifestó Creación a la pregunta El trámite que realizó y el 3% de la población encuestada manifestó Certificado a la pregunta El trámite que realizó.

Análisis:

De esta pregunta podemos concluir que el tramite que más se realizó fue el de renovación, pero sin embargo a parte de estar en esta jornada hubo una cantidad considerable de comerciantes que cancelaron la matricula de sus establecimientos comerciales.

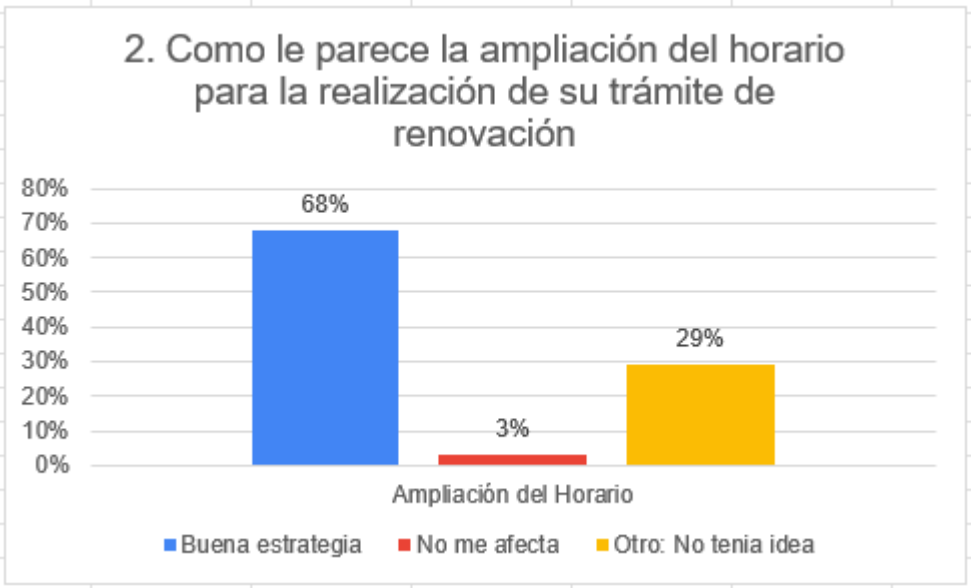
Cámara de Comercio de Sogamoso

2. COMO LE PARECE LA AMPLIACIÓN DEL HORARIO PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRÁMITE DE RENOVACIÓN

En esta grafica se pude observar que el 68% de la población encuestada manifestó que la ampliación de horario para realizar el trámite de renovación le pareció una Buena estrategia, el 3% de la población encuestada manifestó que la ampliación de horario para realizar el trámite de renovación le pareció una No me afecta y el 29% de la población encuestada manifestó que la ampliación de horario para realizar el trámite de renovación le pareció Otro no tenía ni idea.

Análisis:

En esta pregunta surgieron comentarios como: no me afecta la ampliación del horario porque me envían por parte de la empresa en horario laborar a hacer estos trámites, muy buena estrategia ya que en la hora de ampliación que es de 12:30pm a 2:00 pm la entidad se encuentra menos ocupada y es muy corto realizar el tramite y finalmente para los que comentaron que no tenían ni idea, sugieren que es importante mejorar la comunicación por parte de la entidad a los comerciantes para disfrutar de esta estrategia.



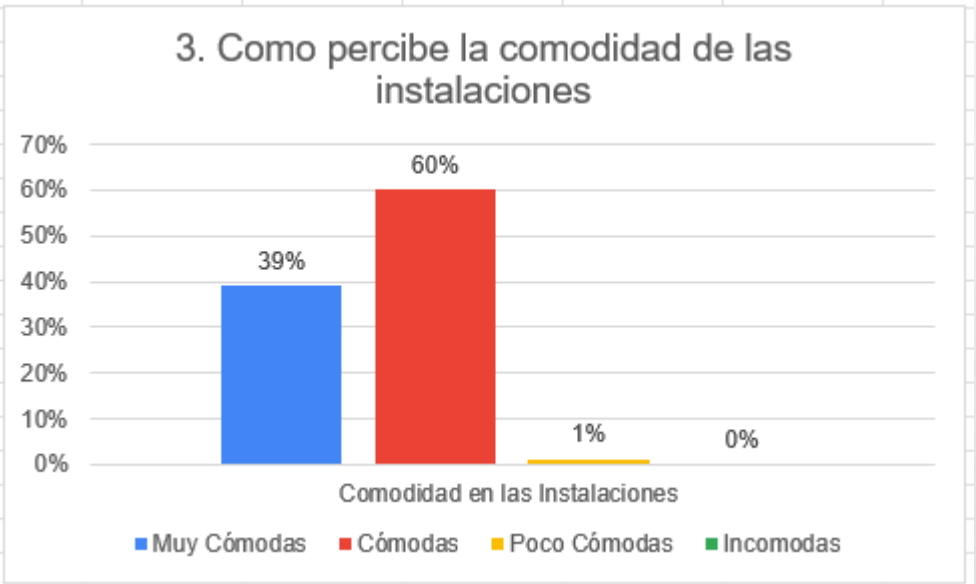
Cámara de Comercio de Sogamoso

3. COMO PERCIBE LA COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES

En esta grafica se pude observar que el 39% de la población encuestada manifestó Muy Cómodas a la pregunta como percibe la comodidad de las instalaciones, el 60% de la población encuestada manifestó Cómodas a la pregunta como percibe la comodidad de las instalaciones, el 1% de la población encuestada manifestó Poco Cómodas a la pregunta como percibe la comodidad de las instalaciones y el 0% de la población encuestada manifestó Incomodas a la pregunta como percibe la comodidad de las instalaciones.

Análisis:

Esto nos permite concluir que realimente los comerciantes que realizar los tramites en la entidad valoran mucho que las instalaciones sean amplias, limpias, cómodas y agradables, algunos de los comentarios que mas se pueden resaltar es que en comparación a las instalaciones antiguas, realmente estas son muy cómodas y agradables, que hay algunos detalles en la señalización de las cajas que en esta jornada se pueden mejorar, como la visibilidad del número, pero que en general muy bien toda la organización en esta jornada de renovación.



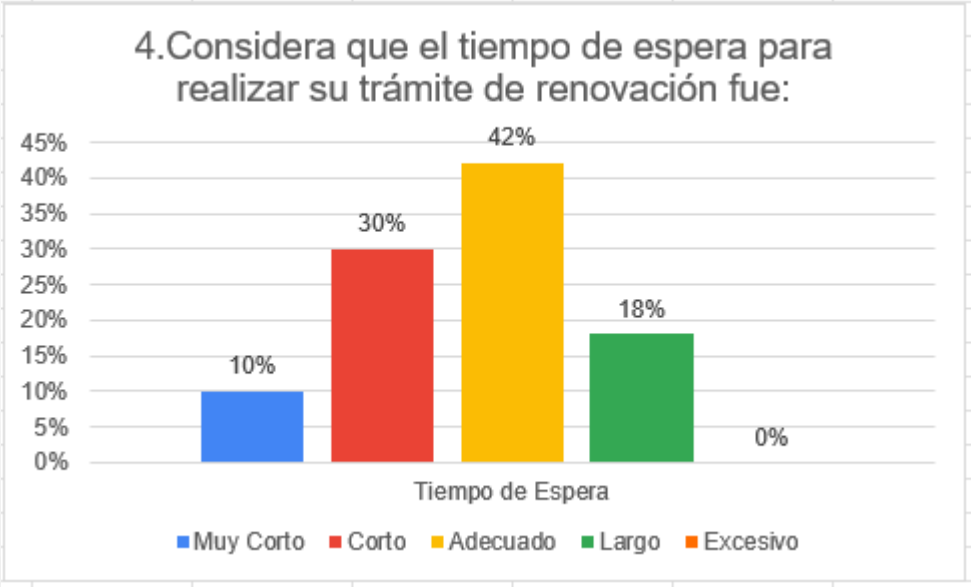
Cámara de Comercio de Sogamoso

4 . CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA INICIAR SU TRÁMITE DE RENOVACIÓN FUE:

En esta grafica se pude observar que el 10% de la población encuestada manifestó Muy Corto a la pregunta Considera que el tiempo de espera para realizar su trámite de renovación, el 30% de la población encuestada manifestó Corto a la pregunta Considera que el tiempo de espera para realizar su trámite de renovación, el 42% de la población encuestada manifestó Adecuado a la pregunta Considera que el tiempo de espera para realizar su trámite de renovación, el 18% de la población encuestada manifestó Largo a la pregunta Considera que el tiempo de espera para realizar su trámite de renovación y el 0% de la población encuestada manifestó Excesivo a la pregunta Considera que el tiempo de espera para realizar su trámite de renovación.

Análisis:

De esta pregunta se puede concluir que, a pesar de ser los dos últimos días de renovación, en general el tiempo de espera fue corto y adecuado ya que la entidad contaba con bastantes cajeros y el sistema corría rápido para el tramite de renovaciones, en cambio para otros tramites como cancelación o compra de certificado el tiempo era más prolongado, ya que no era prioritario, pero en general los comerciantes tuvieron un alto nivel de entendimiento frente a esta situación.



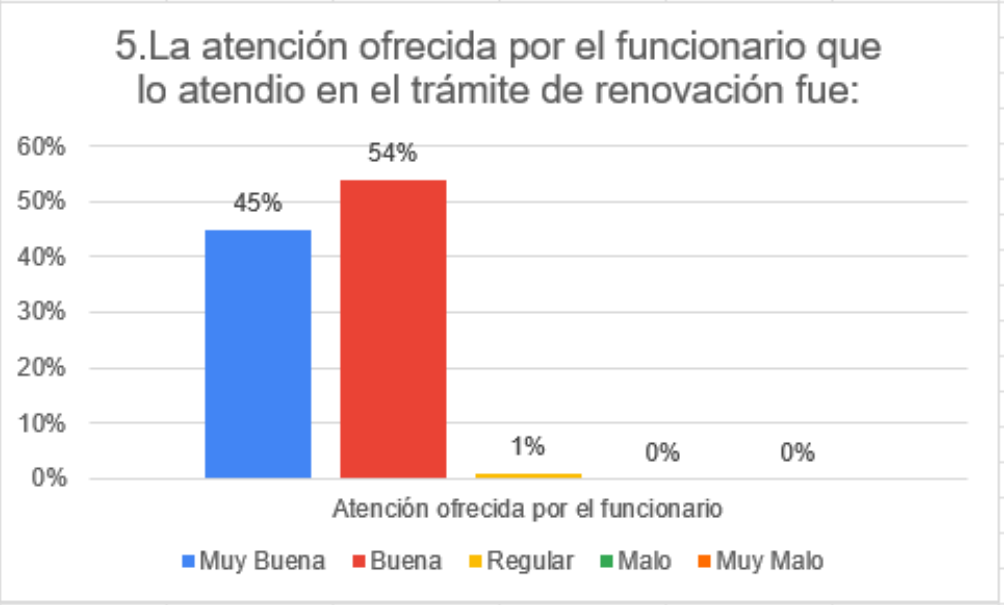
Cámara de Comercio de Sogamoso

5. LA ATENCIÓN OFRECIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ EN EL TRÁMITE DE RENOVACIÓN FUE:

En esta grafica se pude observar que el 45% de la población encuestada manifestó Muy Buena a la pregunta La atención ofrecida por el funcionario que atendió su trámite, el 54% de la población encuestada manifestó Buena a la pregunta La atención ofrecida por el funcionario que atendió su trámite, el 1% de la población encuestada manifestó Regular a la pregunta La atención ofrecida por el funcionario que atendió su trámite, y el 0% de la población encuestada manifestó Malo y Muy Malo a la pregunta La atención ofrecida por el funcionario que atendió su trámite.

Análisis:

De esta pregunta se puede concluir que en general los comerciantes perciben que la atención por parte de los funcionarios de la entidad es muy buena y buena, lo que más resaltan es que son funcionarios muy competentes y cordiales en su atención y muestran un excelente manejo de los temas relacionados al cargo, en general mostraron una satisfacción muy positiva al finalizar su trámite.



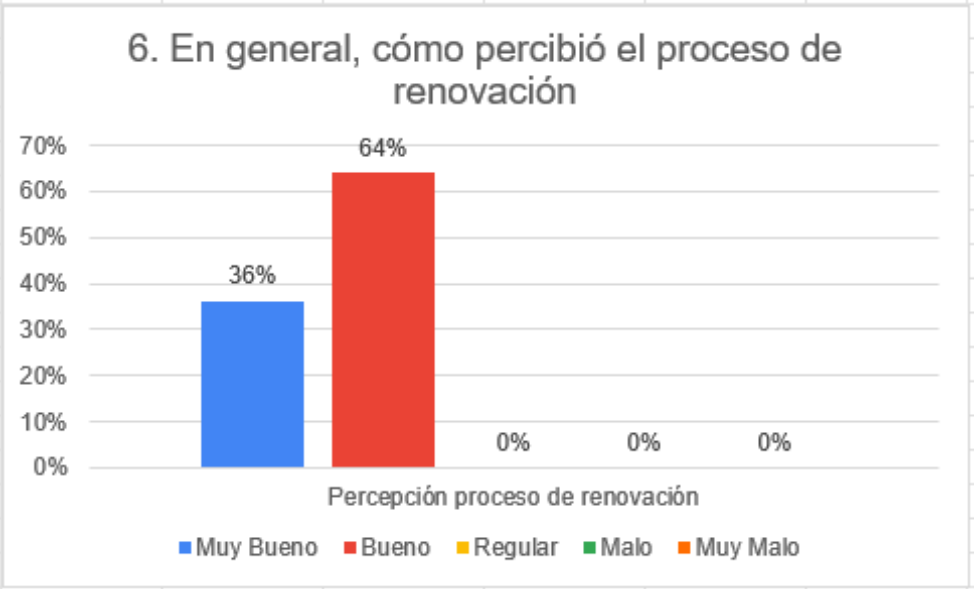
Cámara de Comercio de Sogamoso

6. EN GENERAL, CÓMO PERCIBIÓ EL PROCESO DE RENOVACIÓN EN 2022

En esta grafica se pude observar que el 36% de la población encuestada manifestó Muy Bueno a la pregunta En general, como percibe el proceso de renovación, el 64% de la población encuestada manifestó Bueno a la pregunta En general, como percibe el proceso de renovación y el 0% de la población encuestada manifestó Regular, Malo y Muy Malo a la pregunta En general, como percibe el proceso de renovación.

Análisis:

De esta pregunta podemos concluir que en general la percepción del todo el proceso de renovación es muy bueno y bueno, ya que desde el momento en el que son recibidos por los guardas de seguridad hasta el momento de pasar a las cajas y salir de la entidad, este tramite es muy satisfactorio en atención, información oportuna y cordialidad por parte de todos los funcionarios que intervienen en el proceso.



Cámara de Comercio de Sogamoso

7. HAY ALGÚN ASPECTO A MEJORAR QUE NOS QUIERA COMPARTIR

Los comerciantes encuestados manifestaron que:

- Felicitaciones , Muy ágil muy bueno, Muy buena atención, Todo perfecto continuar así
- Considero que cuando hacen la planeación de las capacitaciones también enfoquen a los que aún no están inscritos y generar proyectos de emprendimiento dirigidos a los jóvenes y padres de familia de los colegios de sogamoso
- Más información sobre los beneficios de la cámara de comercio
- Felicitaciones por ampliar el horario
- Ofrecer tinto agua aromática o agua normal cuando la espera para los trámites es amplia
- Valor del trámite más económico
- Más apoyo para el sector hotelero con publicidad, participación en ferias y organización de estas
- La plataforma presento muchas fallas durante los últimos días de plazo para realizar este trámite en línea
- Mayor comunicación y publicidad sobre las fechas de renovación
- Excelente atención a persona con dificultad visual

Cámara de Comercio de Sogamoso

Cámara de Comercio de Sogamoso

SONDEO ELABORADO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO

POR : DATACONCEPTOS la esencia de tus ideas