



**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5

CCSJ-100.19.43

(Si lo prefiere al contestar, cite este número)

San José del Guaviare, 11 de julio de 2025

Doctor

FRANF HELVER GARZON LOZANO

Presidente ejecutivo

Cámara de comercio san José

E.S.D

Asunto: Entrega Informe de los servicios registrales de manera presencial y virtual del segundo trimestre.

Ref.: Dirección de Registros Públicos Vigencia 2025.

**INFORME DE SERVICIOS REGISTRALES SEGUNDO TRIMESTRE
DIRECCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS
VIGENCIA 2025**

Durante el segundo trimestre del año 2025, la Dirección de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de San José del Guaviare reafirmó su compromiso institucional con la modernización, eficiencia y accesibilidad en la prestación de servicios registrales. El presente informe consolida los resultados operativos alcanzados entre los meses de abril, mayo y junio, a través de los diferentes canales habilitados para la atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico y digital interactivo.

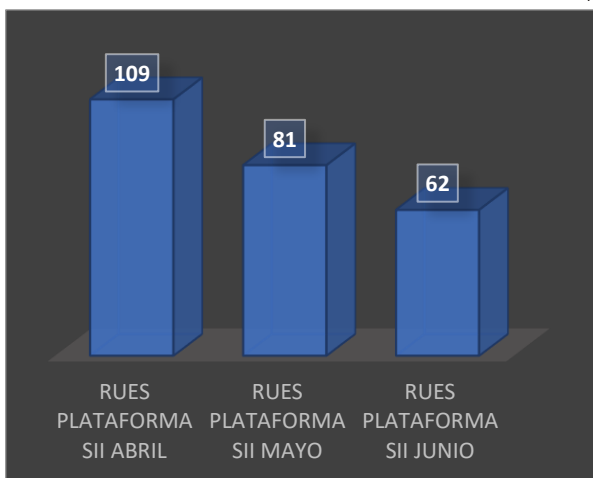
Este periodo se caracterizó por el fortalecimiento de los procesos internos, la consolidación de canales no presenciales, y una adopción significativa de las herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, en especial la plataforma Sistema de Información Integrado (SII) y la Ventanilla Única (VUC), lo cual ha permitido optimizar tiempos de respuesta, ampliar la cobertura territorial, y garantizar altos estándares de calidad en la atención.

Cabe resaltar que la información contenida en este informe se basa en las acciones ejecutadas y aprobadas mediante el acta de junta directiva No. 430 de diciembre 09 de 2024, las cuales se relacionan a continuación:

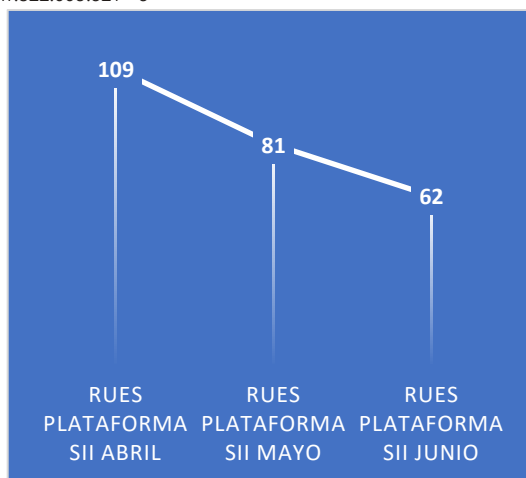
Carrera 22 #11-66 San José del Guaviare; tel. (098) 5 84 17 00 - 3123500368

E-mail: camarasanjose@ccsj.org.co

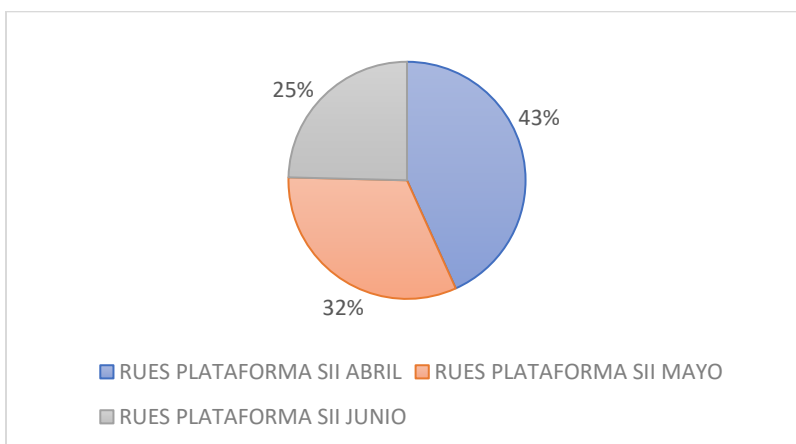
Web: www.ccsj.org.co



Gráfica No. 1 – RUES plataforma SII



Gráfica No. 2 – Demostración de Comportamiento

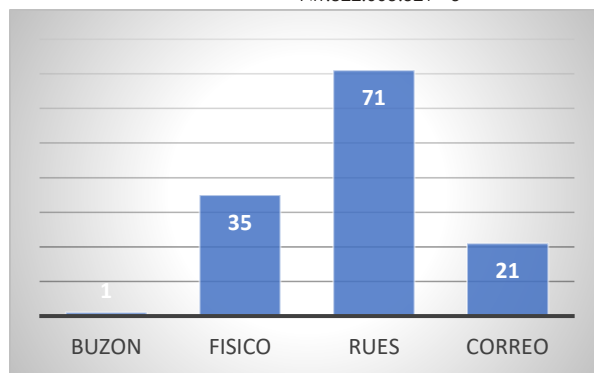


Gráfica No. 3 – Porcentaje

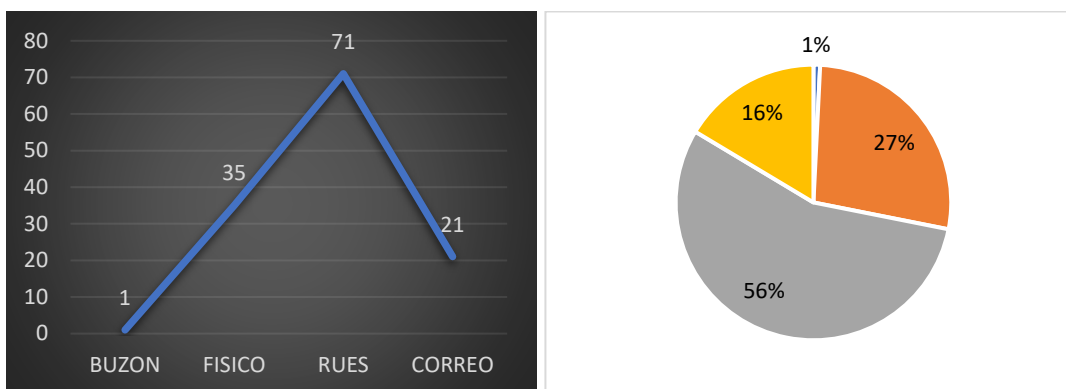
Durante el segundo trimestre de 2025, la plataforma SII se consolidó como un canal estratégico para la recepción y tramitación de servicios mercantiles a nivel nacional. En total, se gestionaron 252 solicitudes del Registro Único Empresarial y Social (RUES), correspondientes a matrículas, renovaciones y otras gestiones asociadas al Registro Mercantil.

La distribución mensual fue la siguiente: abril con 109 trámites, mayo con 81 y junio con 62. Estas cifras reflejan la creciente confianza de los usuarios externos a la jurisdicción de la Cámara en el uso de este método.

Este comportamiento no solo evidencia el alcance territorial, sino que también posiciona a la Cámara de Comercio de San José del Guaviare como un actor relevante dentro del ecosistema registral colombiano. La capacidad de dar respuesta ágil y eficaz a trámites originados desde otras regiones del país fortalece la cooperación interinstitucional y estandariza la experiencia del usuario a nivel nacional.



Gráfica No. 4 – Solicitudes atendidas por VUC en el mes de abril

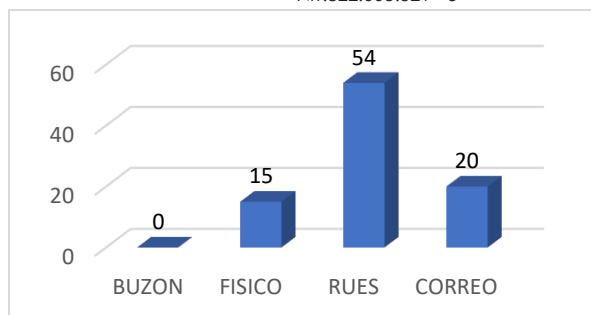


Gráfica No. 5 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 6 – Porcentaje

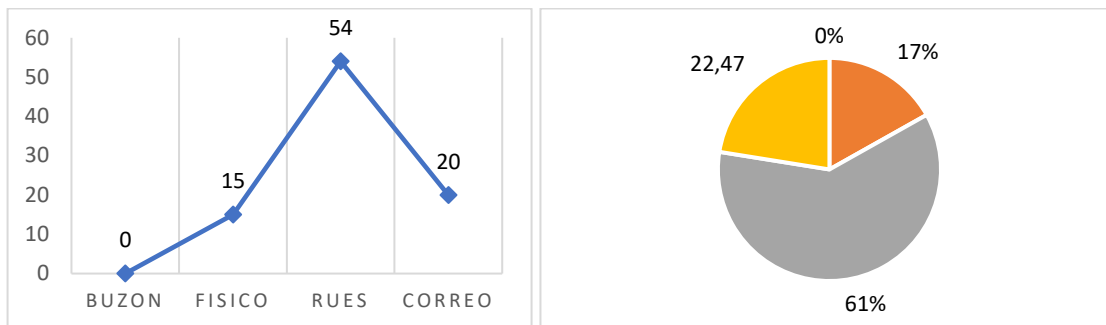
Durante el mes de abril, la Ventanilla Única de Comercio (VUC) gestionó un total de 128 solicitudes, tramitadas a través de distintos canales de atención: atención presencial, plataforma RUES, correo electrónico institucional y buzón físico de PQRS. El canal con mayor demanda fue la plataforma RUES, con 71 solicitudes, lo que evidencia una marcada preferencia de los usuarios por mecanismos digitales ágiles y de fácil acceso.

La atención presencial mantuvo una participación significativa, con 35 trámites realizados directamente en las instalaciones físicas, lo que indica la continuidad de este canal como una opción relevante para ciertos segmentos de la ciudadanía. Por su parte, el canal de correo electrónico recibió 21 requerimientos, consolidándose como una alternativa eficiente y flexible para usuarios que optan por medios escritos asincrónicos. Finalmente, el buzón físico de PQRS registró una solicitud, cifra que, si bien es marginal, ratifica la operatividad y disponibilidad de todos los canales habilitados.

Esta distribución refleja el compromiso institucional de la VUC con la atención multicanal, orientada a garantizar el acceso equitativo a los servicios, independientemente del perfil o ubicación del usuario. Los resultados del periodo permiten evidenciar avances en la consolidación de un modelo de atención integral, que prioriza la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana mediante una oferta de servicios inclusiva, dinámica y adaptable.



Gráfica No. 7 – Solicitudes atendidas por VUC en el mes de mayo



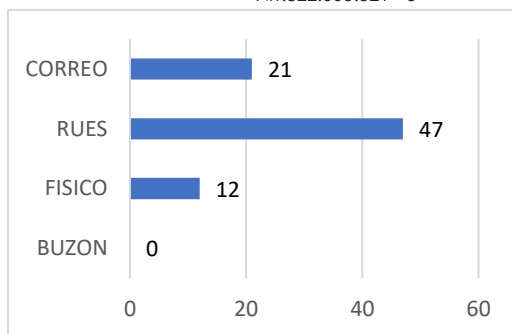
Gráfica No. 8 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 9 – Porcentaje

Durante el mes de mayo, la Ventanilla Única de Comercio (VUC) gestionó un total de 89 solicitudes, tramitadas a través de los canales físico, plataforma RUES y correo electrónico institucional. El canal RUES se consolidó nuevamente como la principal vía de atención, con un total de 54 trámites gestionados, lo que reafirma su posicionamiento como un mecanismo eficiente y preferido por los usuarios para la radicación de sus requerimientos.

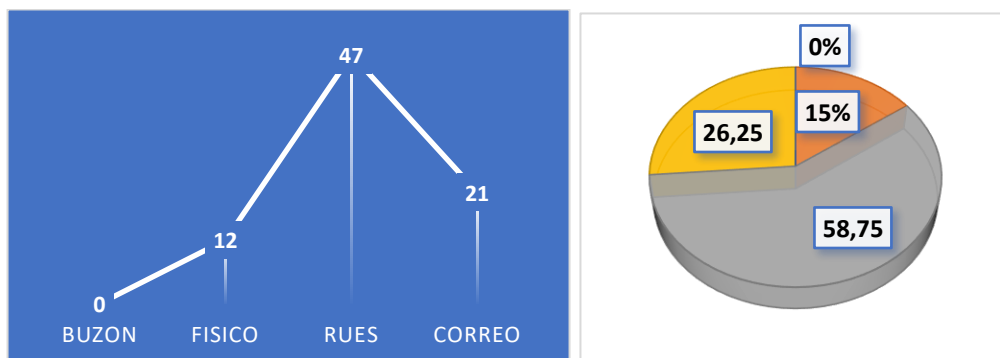
El canal de correo electrónico mantuvo una participación activa, registrando 20 solicitudes, lo cual refleja su eficacia como medio de comunicación digital que permite atender consultas y trámites de manera práctica, flexible y accesible. En cuanto a la atención presencial, se gestionaron 15 solicitudes en las oficinas físicas, confirmando que esta modalidad continúa siendo una alternativa pertinente para ciertos usuarios que requieren acompañamiento directo o prefieren la interacción personal.

Cabe destacar que, durante el periodo evaluado, no se reportaron solicitudes a través del buzón físico de PQRS. Esta ausencia sugiere una canalización efectiva de los requerimientos ciudadanos hacia los canales principales, en particular los digitales.

La distribución observada durante el mes de mayo refuerza la tendencia positiva hacia el uso de plataformas tecnológicas en la prestación del servicio, sin desestimar la relevancia de los canales presenciales. De esta forma, se continúa avanzando en la consolidación de un modelo de atención multicanal, orientado a la eficiencia operativa, la inclusión y la mejora continua en la experiencia del usuario.



Gráfica No. 10 – Solicitudes atendidas por VUC en el mes de junio



Gráfica No. 11 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 12 – Porcentaje

En el mes de junio, la Ventanilla Única Empresarial (VUE) atendió un total de 80 solicitudes, canalizadas a través de los mecanismos institucionales disponibles: plataforma RUES, correo electrónico y atención presencial. La plataforma RUES registró 47 trámites, ratificándose como el medio preferente para la gestión de requerimientos, en virtud de su funcionalidad, disponibilidad permanente y facilidad de uso.

El canal de correo electrónico alcanzó 21 atenciones, posicionándose como una herramienta complementaria de valor, especialmente útil para trámites que no requieren interacción inmediata. Por su parte, la atención presencial reportó 12 solicitudes, lo que evidencia una demanda más focalizada, posiblemente relacionada con trámites que requieren validación física o acompañamiento personalizado.

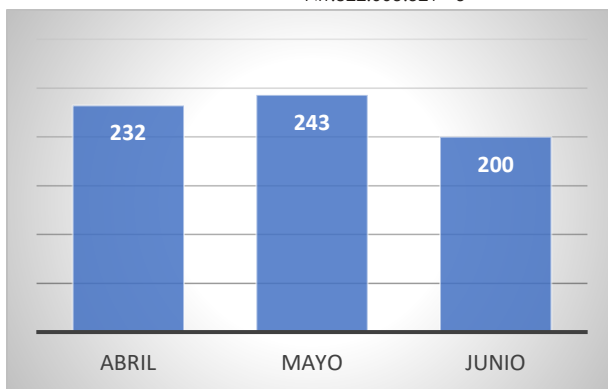
Es importante destacar que el buzón físico de PQRS no reportó solicitudes durante el periodo, lo que puede interpretarse como una señal de consolidación de los canales digitales y la atención directa como mecanismos eficaces de resolución oportuna.

El comportamiento observado durante este mes sugiere una estabilización en las dinámicas de uso de los canales, donde la digitalización mantiene una tendencia sostenida sin desplazar completamente la atención presencial. Esta convivencia de medios reafirma la necesidad de mantener una oferta de servicios adaptable, que responda con eficiencia a las distintas preferencias y necesidades de los usuarios.

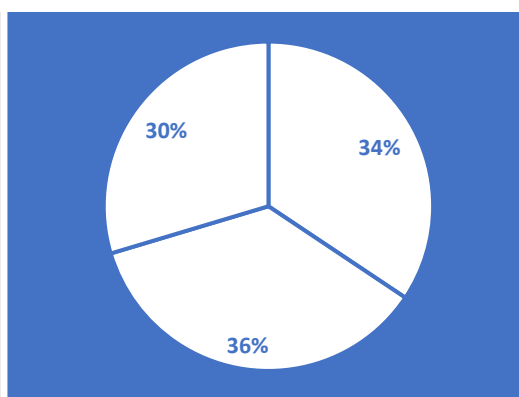
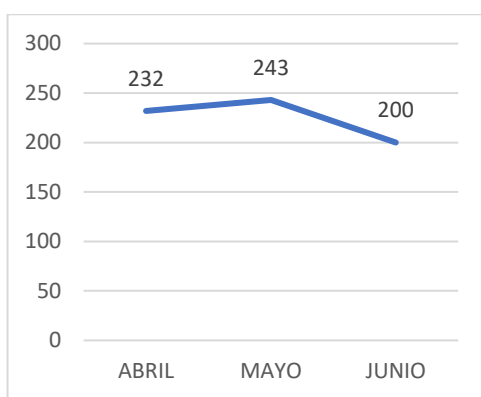
Carrera 22 #11-66 San José del Guaviare; tel. (098) 5 84 17 00 - 3123500368

E-mail: camarasanjose@ccsj.org.co

Web: www.ccsj.org.co



Gráfica No. 13 – Mensajes atendidos por el chat

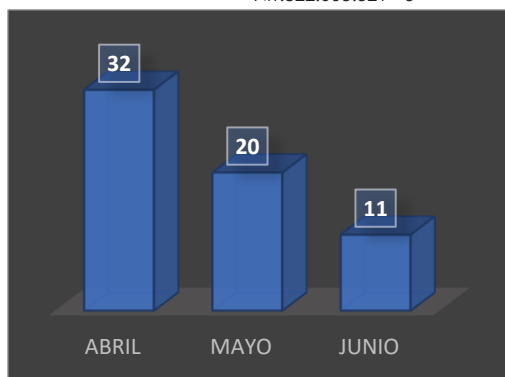


Gráfica No. 14 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 15 – Porcentaje

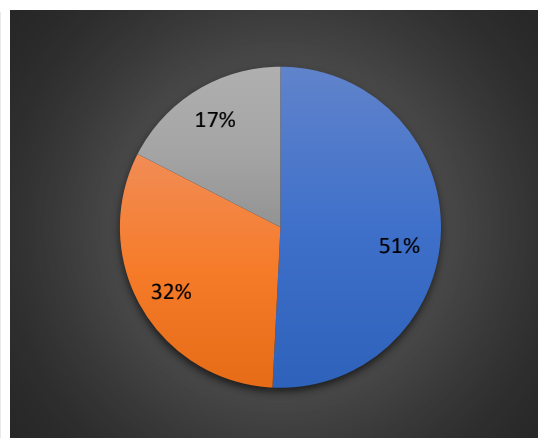
Durante el segundo trimestre de 2025, el canal de atención por WhatsApp mantuvo un desempeño destacado en términos de cobertura y funcionalidad, con un total de 675 interacciones gestionadas entre los meses de abril, mayo y junio. El mes con mayor volumen de atenciones fue mayo, con 243 registros, seguido por abril con 232 y junio con 200.

Si bien se identifica una ligera reducción en el número de interacciones durante el mes de junio, el comportamiento general del trimestre evidencia una utilización constante y significativa del canal, lo que ratifica su posicionamiento como una herramienta eficiente y bien valorada por los usuarios.

La evolución de las cifras sugiere una estabilización en el uso del canal, con una base de usuarios recurrente que lo identifica como una vía accesible, ágil y de respuesta inmediata. Este comportamiento fortalece su perfil como un canal estratégico dentro del esquema de atención multicanal institucional.



Gráfica No. 16 – Llamadas atendidas por WhatsApp

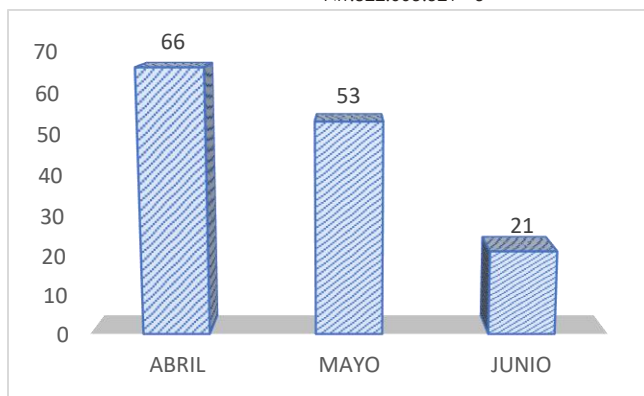


Gráfica No. 17 – Demostración de comportamiento / Gráfica No. 18 – Porcentaje

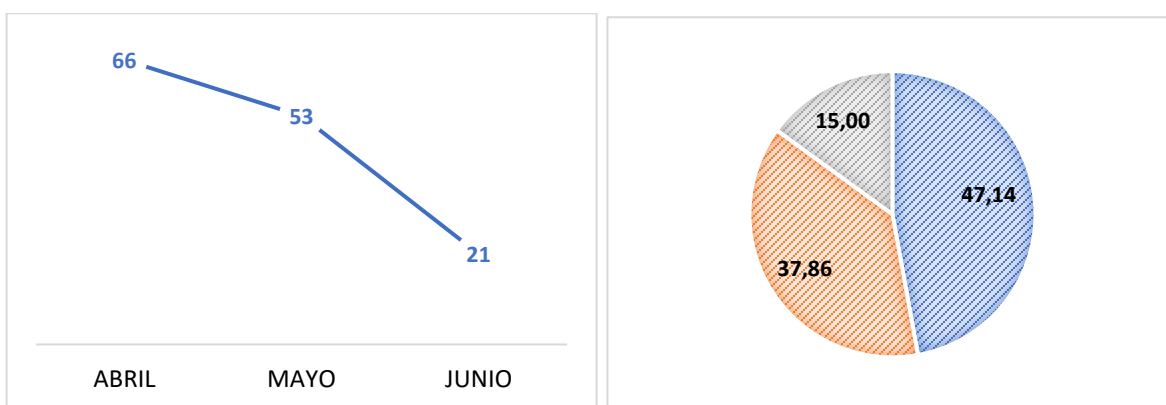
Durante el segundo trimestre del año, el canal de atención a través de llamadas por WhatsApp permitió la interacción directa con 63 usuarios. El mayor número de gestiones se concentró en el mes de abril, con un total de 32 comunicaciones atendidas, seguido por mayo con 20 y junio con 11 registros.

Este canal adquiere especial relevancia en situaciones que requieren orientación detallada o acompañamiento verbal, siendo de particular utilidad para aquellos ciudadanos que privilegian la comunicación auditiva sobre la escrita.

El comportamiento observado confirma la utilidad de esta modalidad dentro del esquema integral de atención, actuando como un mecanismo complementario a los canales textuales.



Gráfica No. 19 – Llamadas atendidas por la línea telefónica



Gráfica No. 20 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 21 – Porcentaje

Durante el segundo trimestre del año, la línea telefónica continuó cumpliendo un rol fundamental en la atención al ciudadano, especialmente entre aquellos que optan por canales tradicionales y de fácil acceso. En este período, se gestionaron un total de 140 llamadas, siendo abril el mes con mayor registro (66 llamadas), seguido de mayo con 53 y junio con 21.

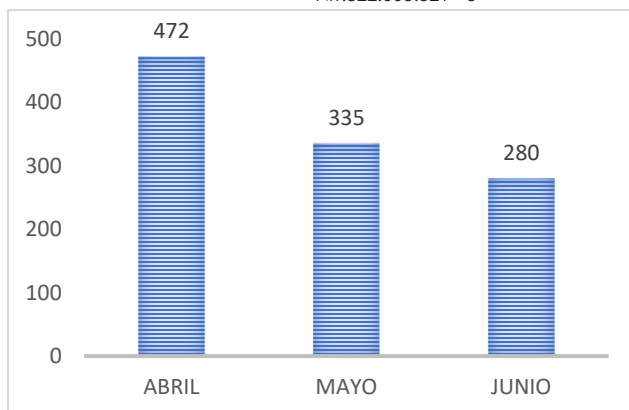
Este canal representa una vía directa y confiable, particularmente valorada por usuarios que prefieren una comunicación más formal o que no utilizan con frecuencia herramientas digitales.

El desempeño de la línea telefónica refuerza la importancia de conservar espacios de atención más tradicionales, como parte de una estrategia integral que pone al usuario en el centro, reconociendo la diversidad de hábitos, accesos y preferencias dentro de la ciudadanía.

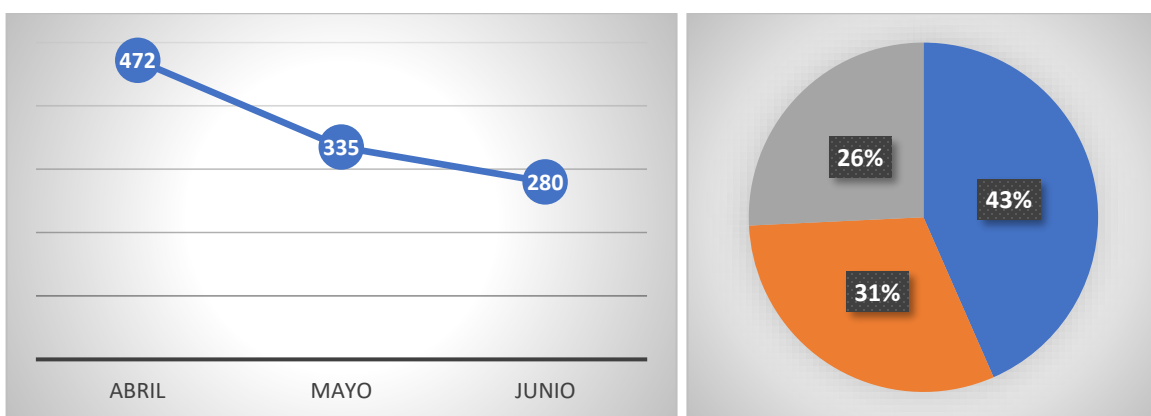


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 22 – Atenciones presenciales



Gráfica No. 23 – Demostración de Comportamiento / Gráfica No. 24 – Porcentaje

En el segundo trimestre, la atención presencial demostró su solidez como uno de los canales más valorados por los usuarios, con un total de 1.087 gestiones realizadas de manera directa. El mes de abril destacó con 472 atenciones, seguido por 335 en mayo y 280 en junio, cifras que reflejan una participación continua y significativa por parte de los ciudadanos.

La constante afluencia de usuarios a los puntos de atención presencial reafirma la confianza depositada en este canal, el cual brinda acompañamiento cercano, orientación clara y soluciones oportunas. Esta modalidad continúa siendo una herramienta clave para resolver trámites de forma ágil, especialmente para quienes valoran el trato humano y personalizado.

Los resultados evidencian el compromiso institucional por mantener espacios accesibles, acogedores y eficientes, garantizando que cada persona reciba la atención que necesita de manera directa y con calidad.

Carrera 22 #11-66 San José del Guaviare; tel. (098) 5 84 17 00 - 3123500368

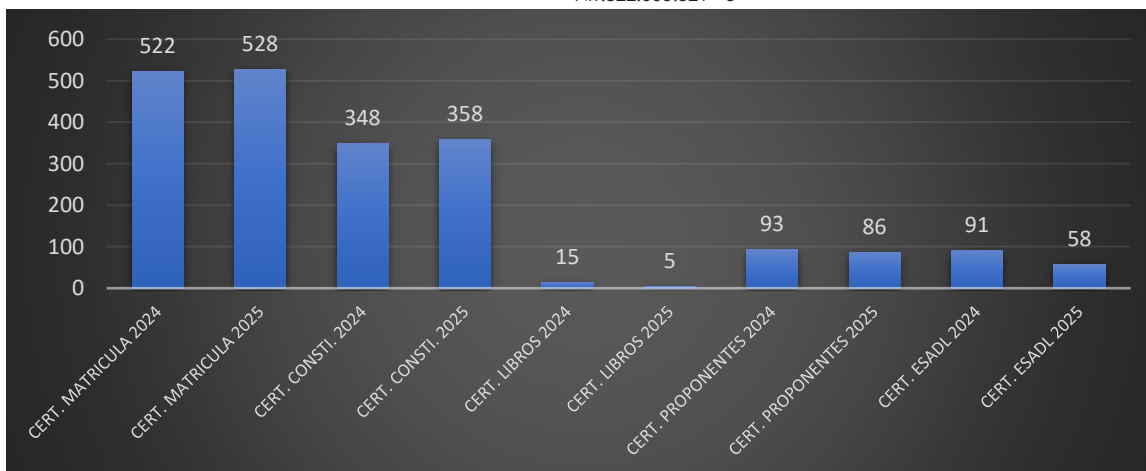
E-mail: camarasanjose@ccsj.org.co

Web: www.ccsj.org.co

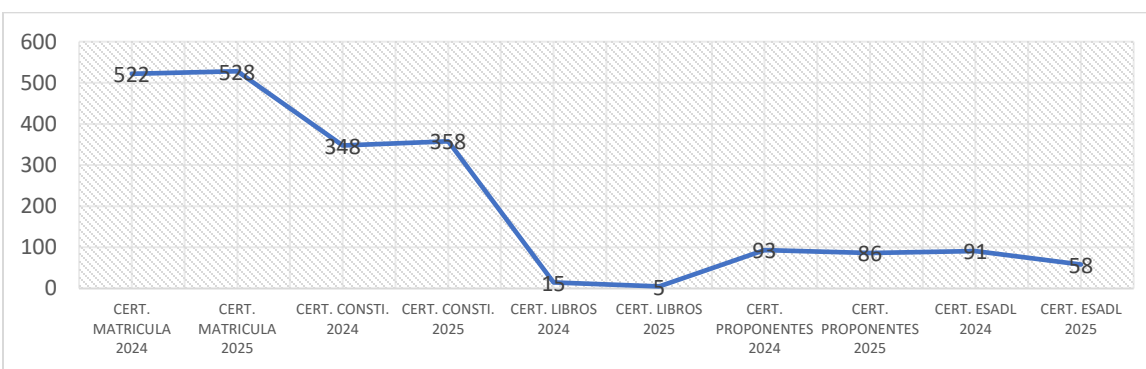


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

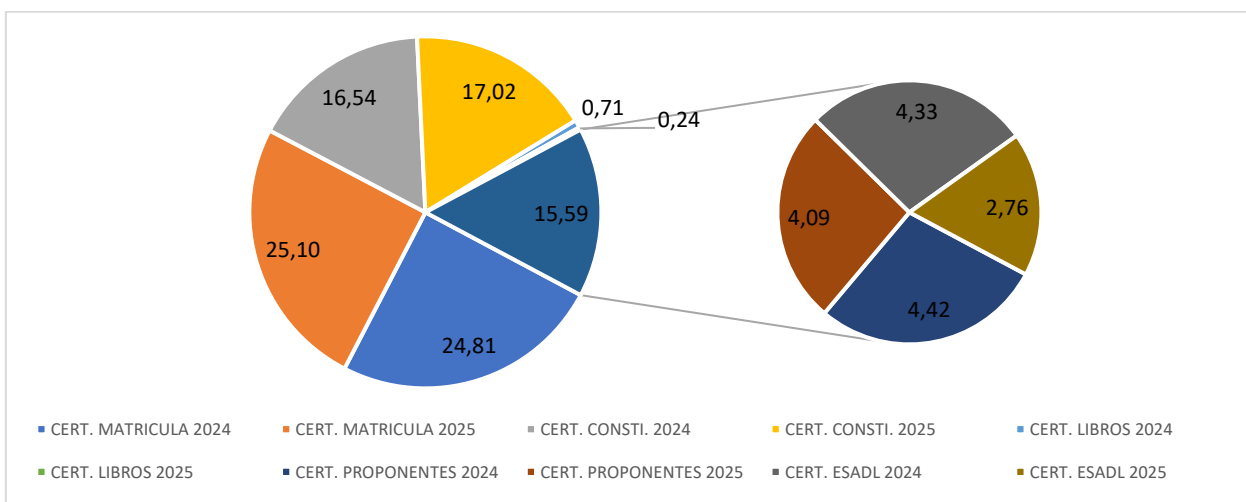
Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 25 – Certificados virtuales 2024 – 2025



Gráfica No. 26 – Demostración de Comportamiento



Gráfica No. 27 – Porcentaje

Carrera 22 #11-66 San José del Guaviare; tel. (098) 5 84 17 00 - 3123500368

E-mail: camarasanjose@ccsj.org.co

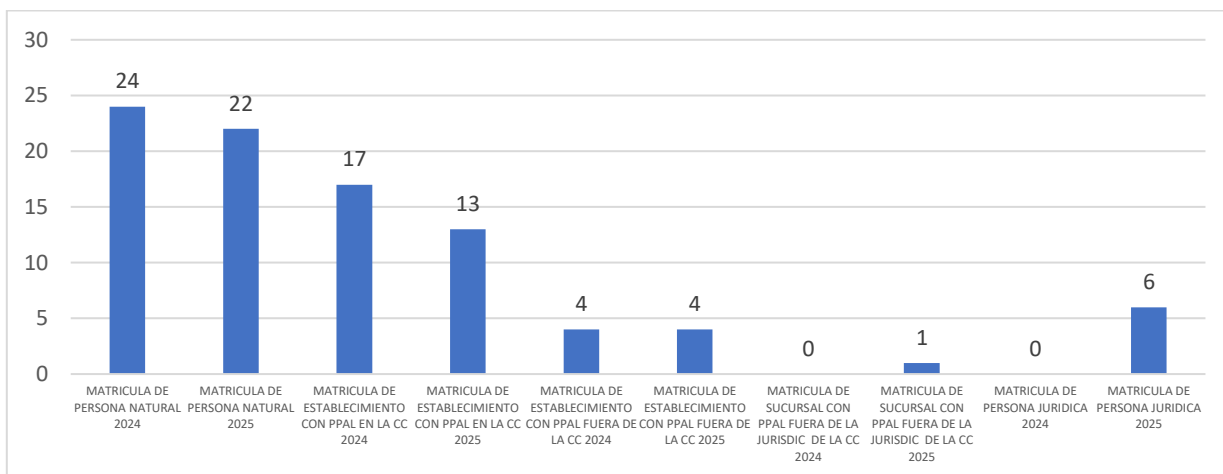
Web: www.ccsj.org.co



En la emisión de certificados virtuales se refleja un comportamiento destacable durante el segundo trimestre de los años 2024 y 2025, lo que demuestra una apropiación efectiva por parte de los usuarios de las herramientas digitales dispuestas por la entidad. Se observa un volumen considerable en la solicitud de certificados de matrícula y constitución, lo que evidencia el dinamismo en la formalización y actualización empresarial. Asimismo, categorías como libros, proponentes y ESADL mantienen una participación activa en ambos periodos, consolidando la preferencia por los canales virtuales como medio ágil y confiable para la obtención e inscripción de documentos mercantiles.

TRAMITES VIRTUALES

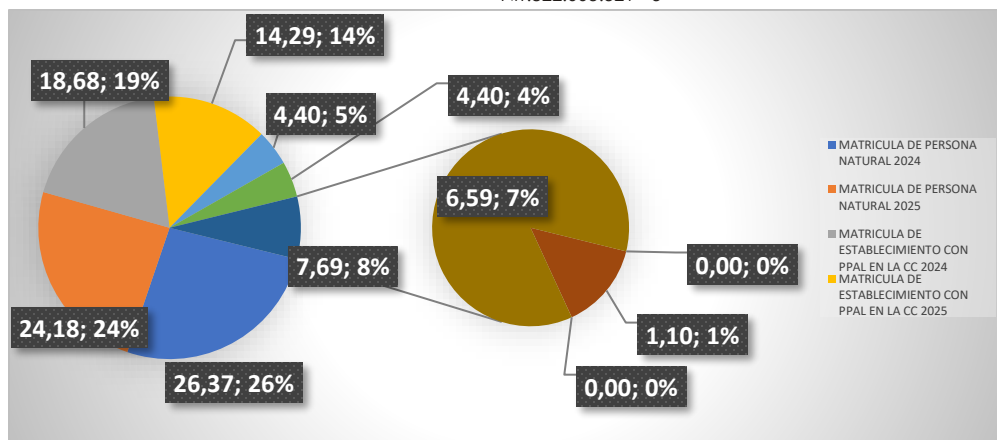
A continuación se relaciona los datos que se realizan de manera virtual incentivando los tramites que se pueden realizar y gestionar desde el usuario registrado en la plataforma del SII.



Gráfica No. 28 – Matrículas virtuales 2024 – 2025

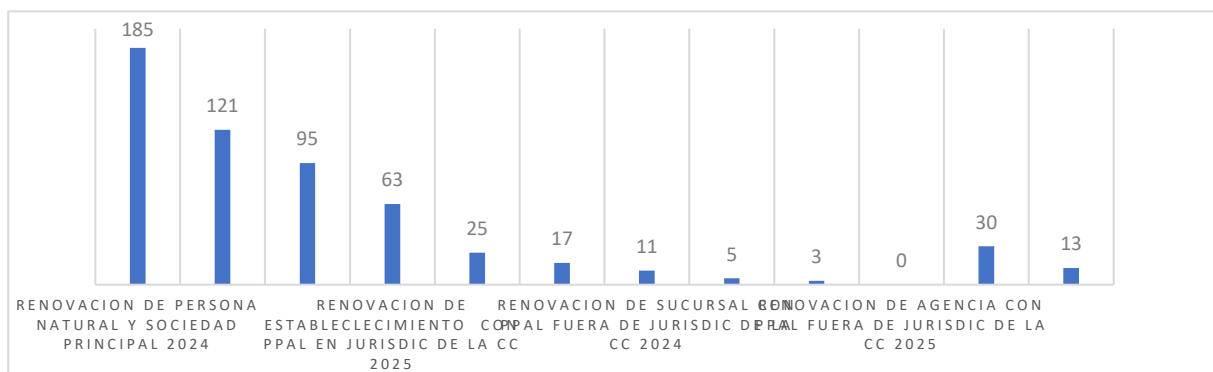


Gráfica No. 29 – Demostración de Comportamiento

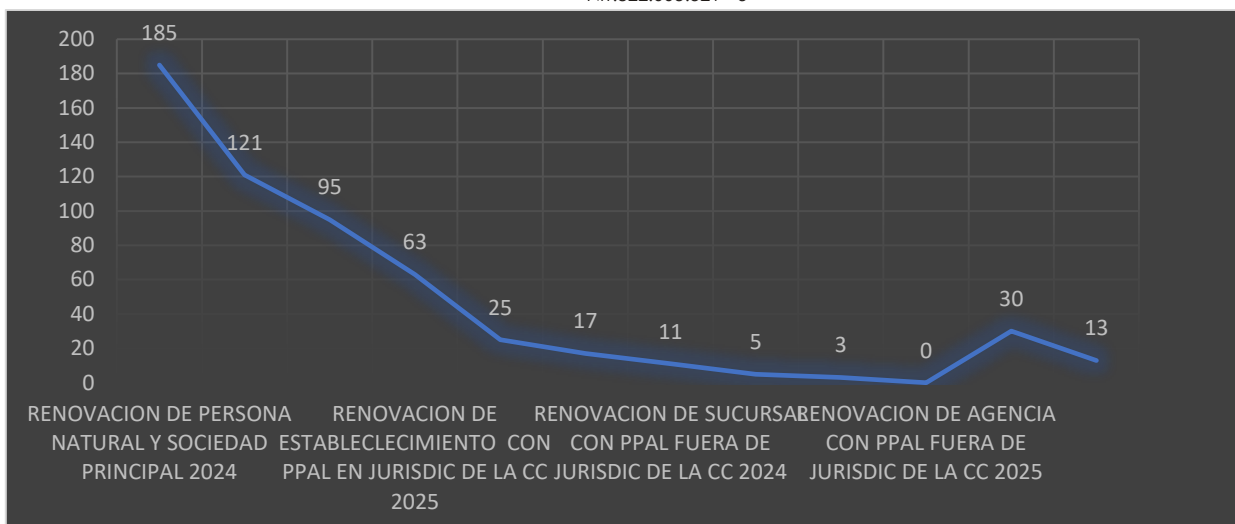


Gráfica No. 30 – Porcentaje

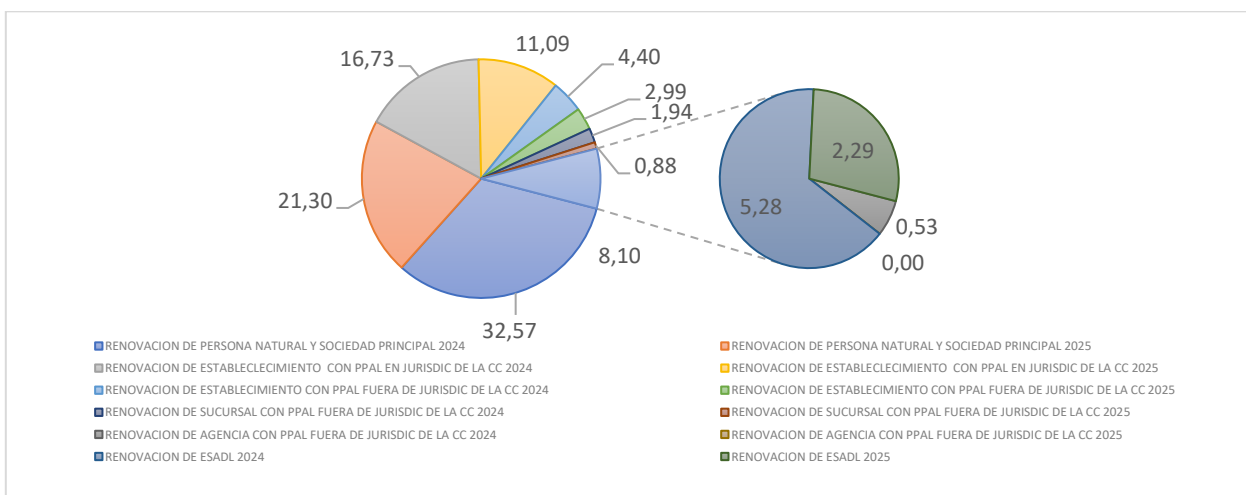
La gráfica evidencia un desempeño alentador en el uso de los canales virtuales para la realización de matrículas mercantiles durante el segundo trimestre de los años 2024 y 2025. Se destaca una participación activa en la matrícula de personas naturales y establecimientos con sede principal dentro de la jurisdicción, lo que refleja el interés de los usuarios en formalizar sus actividades comerciales de forma práctica y eficiente. Además, se evidencia el uso sostenido de la plataforma para registrar establecimientos y sucursales con sede fuera de la jurisdicción, así como un interés creciente en la matrícula de personas jurídicas en 2025.



Gráfica No. 31 – Renovaciones virtuales 2024 – 2025



Gráfica No. 32 – Demostración de Comportamiento



Gráfica No. 33 – Porcentaje

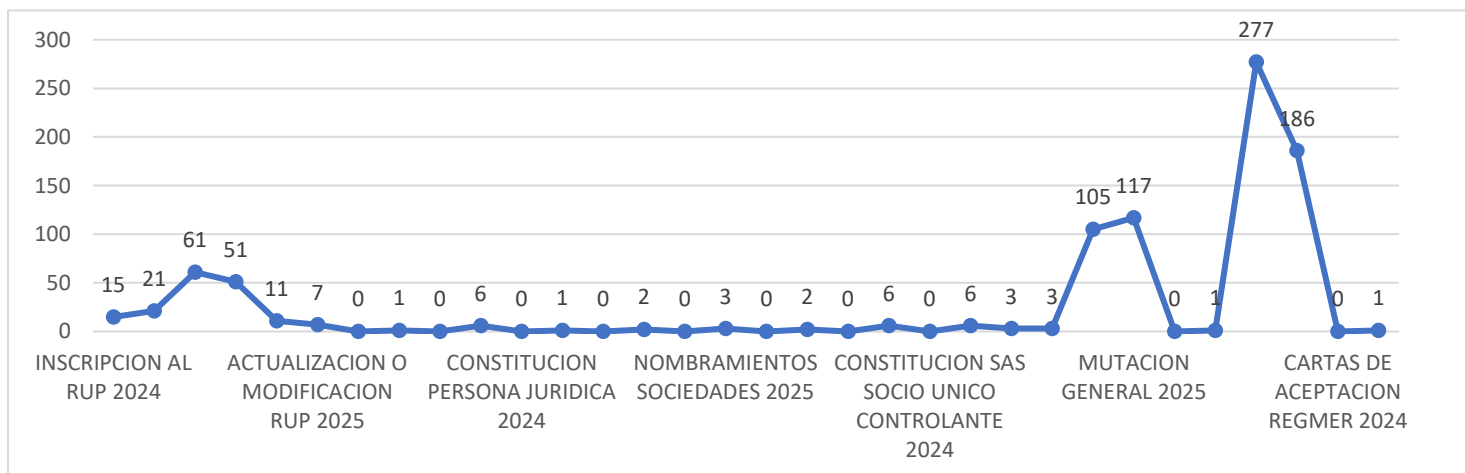
La gráfica presenta un panorama positivo sobre el uso de los canales virtuales para realizar renovaciones mercantiles durante el segundo trimestre de los años 2024 y 2025. Se resalta una notable participación de los usuarios en la renovación de personas naturales y sociedades con sede principal, lo cual demuestra el compromiso con la formalidad empresarial y la continuidad de las actividades comerciales. Igualmente, se evidencia una participación activa en renovaciones de establecimientos, sucursales y agencias tanto dentro como fuera de la jurisdicción, así como en la categoría de Entidades sin Ánimo de Lucro (ESADL), consolidando la confianza en los servicios digitales y reafirmando la efectividad de la plataforma virtual como una herramienta accesible y eficiente para el cumplimiento de las obligaciones registrales.



ACTOS Y DOCUMENTOS VIRTUALES 2024 - 2025



Gráfica No. 34 – Actos y documentos virtuales 2024 – 2025



Gráfica No. 35 – Demostración de Comportamiento

Se evidencia el importante papel que ha adquirido la plataforma SII como medio principal para la inscripción de actos y documentos por parte de los usuarios durante el segundo trimestre de los años 2024 y 2025. Esta tendencia refleja una apropiación creciente del canal digital por parte de los empresarios y ciudadanos, quienes optan por realizar sus trámites de manera autónoma desde sus perfiles, sin necesidad de acudir presencialmente a la Cámara.

La variedad de gestiones inscritas —que incluye desde registros de proponentes, formularios mercantiles y reformas estatutarias, hasta constituciones, nombramientos y otros actos societarios— da cuenta de una ciudadanía cada vez



**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5

más familiarizada con el entorno digital, fortaleciendo así la eficiencia, agilidad y cobertura de los servicios registrales.

Los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2025 reafirman el compromiso institucional con la consolidación de una prestación de servicios registrales eficiente, accesible y orientada a la satisfacción del usuario. La gestión integral de trámites a través de canales tanto presenciales como virtuales continúa mostrando resultados favorables, con una notable participación de los usuarios en plataformas como el SII, lo cual refleja una apropiación sólida de las herramientas digitales disponibles.

El análisis de los diferentes indicadores permite destacar el fortalecimiento de los procesos internos y la respuesta oportuna a las necesidades ciudadanas, alineadas con los principios de modernización y mejora continua. Las cifras obtenidas no solo validan las estrategias implementadas, sino que también brindan una base sólida para seguir potenciando la calidad y cobertura de los servicios ofrecidos.

La información fue obtenida de los registros físicos institucionales y de las bases de datos oficiales del sistema SII, garantizando así su trazabilidad y veracidad.

Presentó:

KELLY JOHANNA MENDOZA CORONADO
Directora de Registros Públicos