

**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, 29 de abril 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 primer trimestre.

Ref.: Dirección de Registros Públicos Vigencia 2025.

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

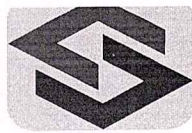
Durante el primer trimestre del año 2025, la Dirección de Registros Públicos de la CCSJ ha continuado fortaleciendo la calidad y eficiencia de los servicios registrales que ofrece a sus usuarios. A través de canales presenciales, virtuales y mediante la plataforma SII, se han gestionado y atendido múltiples trámites y solicitudes, permitiendo así un seguimiento detallado al desempeño institucional en este periodo. Los resultados presentados reflejan no solo el avance operativo, sino también el cumplimiento y la responsabilidad asumida frente a las funciones que le son propias, tales como el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, el Registro Nacional de Turismo, el Registro Único de Empresas Operadoras de Libranzas y, en general, todas las actividades asignadas a esta dependencia de la Cámara de Comercio de San José.

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

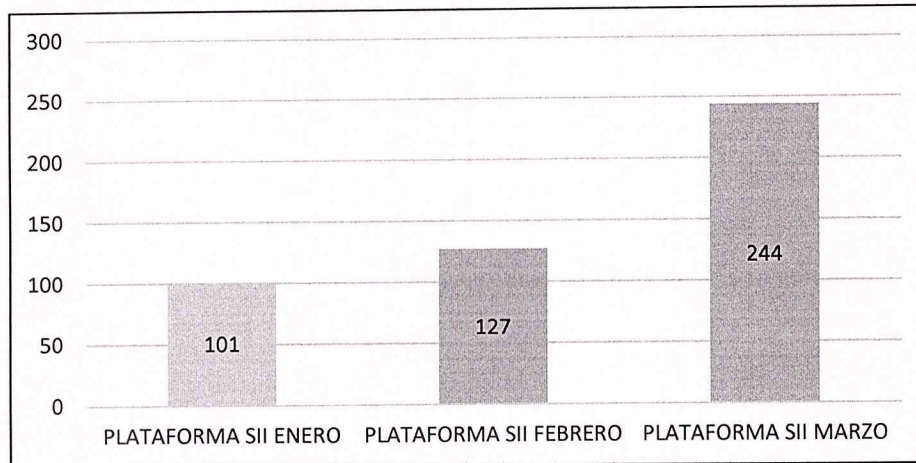
E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co

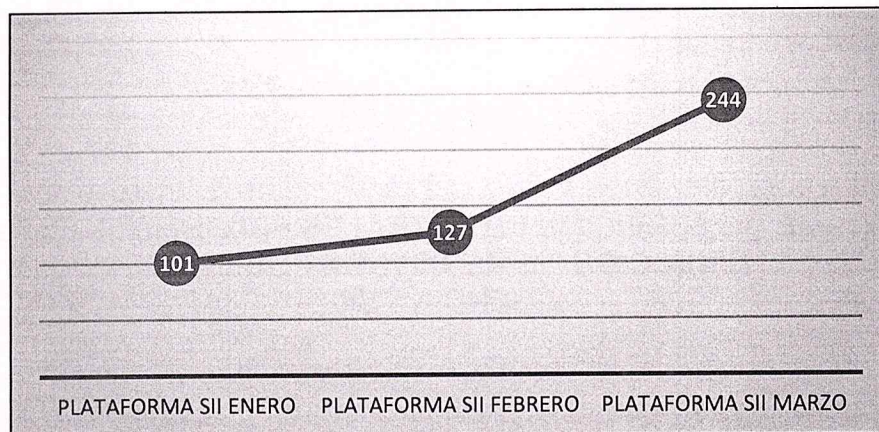


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 1 – RUES plataforma SII



Gráfica No. 2 – Demostración de comportamiento

La gráfica presentada expone el comportamiento de las solicitudes atendidas a través de la Plataforma SII durante el primer trimestre de 2025. De acuerdo con los datos observados, se evidencia un crecimiento progresivo en la utilización de este canal:

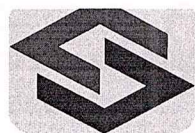
- En el mes de **enero**, se registraron **101** trámites gestionados a través de la Plataforma SII.
- En el mes de **febrero**, la cifra ascendió a **127** trámites, lo que representa un incremento del **25,74%** en relación con el mes anterior.
- Para el mes de **marzo**, se alcanzaron **244** trámites, reflejando un aumento del **92,13%** respecto a febrero.

El comportamiento observado refleja una tendencia positiva en el uso de los servicios virtuales, impulsada por la optimización de procesos, el fortalecimiento de la atención al usuario y las mejoras tecnológicas. El incremento sostenido de trámites gestionados confirma el compromiso de la Dirección de Registros Públicos con la modernización y eficiencia en la prestación de sus servicios.

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

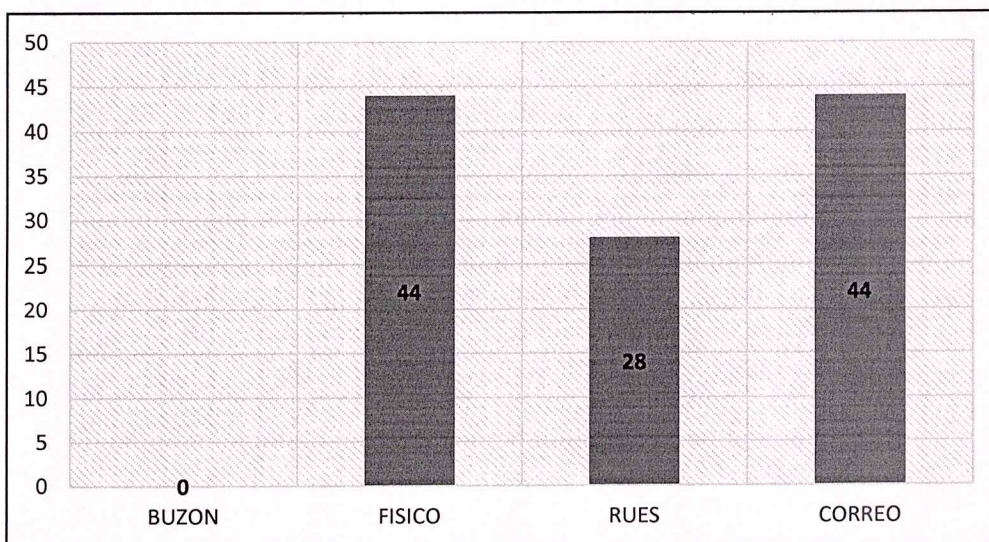
E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co

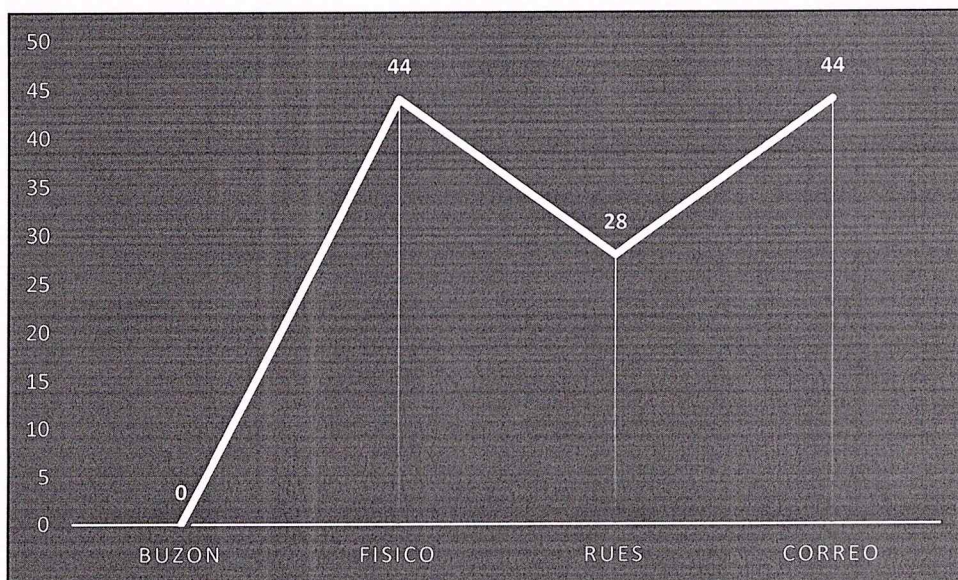


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 3 – Solicitudes atendidas por VUE en el mes de enero



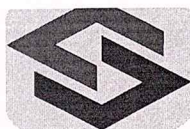
Gráfica No. 4 – Demostración de comportamiento

Durante el mes de enero, en la Ventanilla Única Empresarial (VUE), se atendieron un total de 116 solicitudes, distribuidas entre los canales físico, RUES y correo electrónico. Se observa que tanto la atención física como la realizada por correo alcanzaron el mismo volumen de solicitudes, con 44 gestiones cada uno, mientras que a través del RUES se registraron 28 trámites. Es importante resaltar que el buzón de PQRS no registró solicitudes en este periodo, lo cual evidencia que las inquietudes o peticiones de los usuarios fueron atendidas principalmente por los otros medios. Estos resultados reflejan una adecuada diversificación en los canales de atención, garantizando la disponibilidad de alternativas para los usuarios y fortaleciendo la eficiencia del servicio.

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

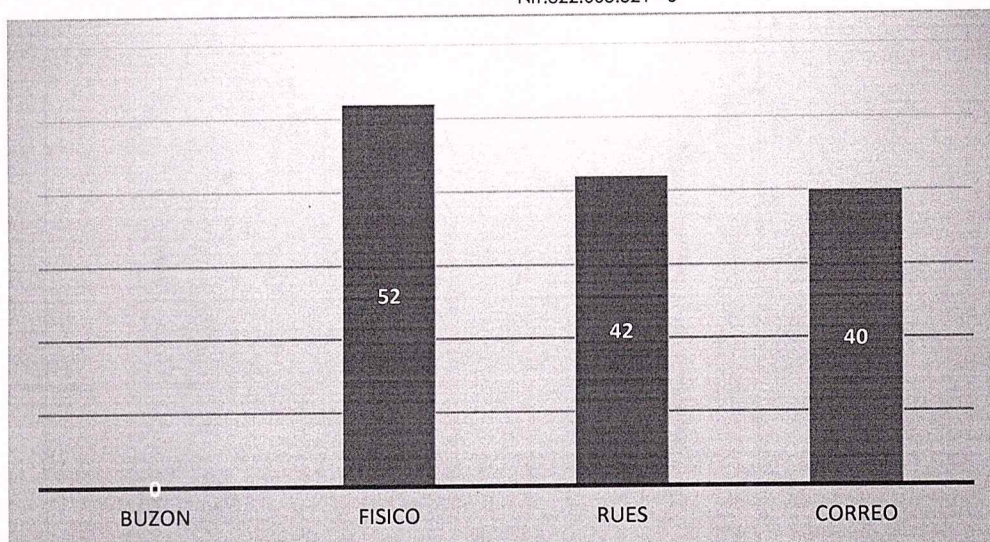
E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co

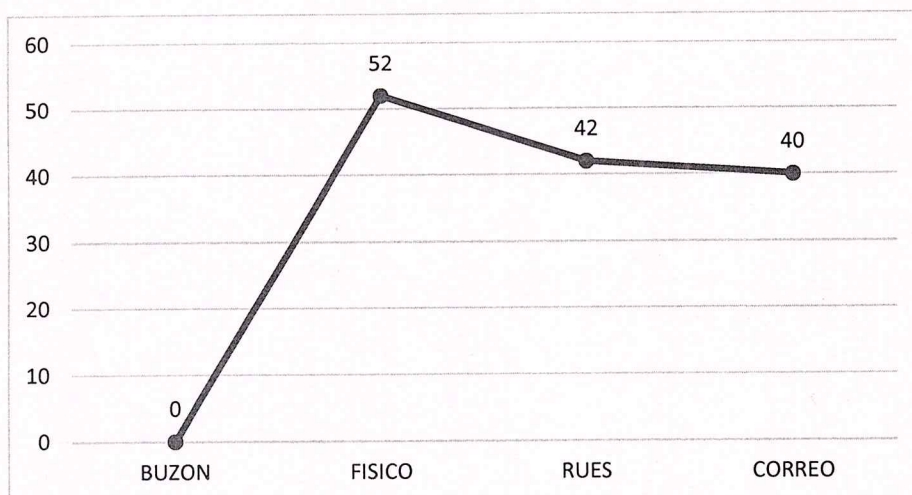


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 5 – Solicitudes atendidas por VUE en el mes de febrero



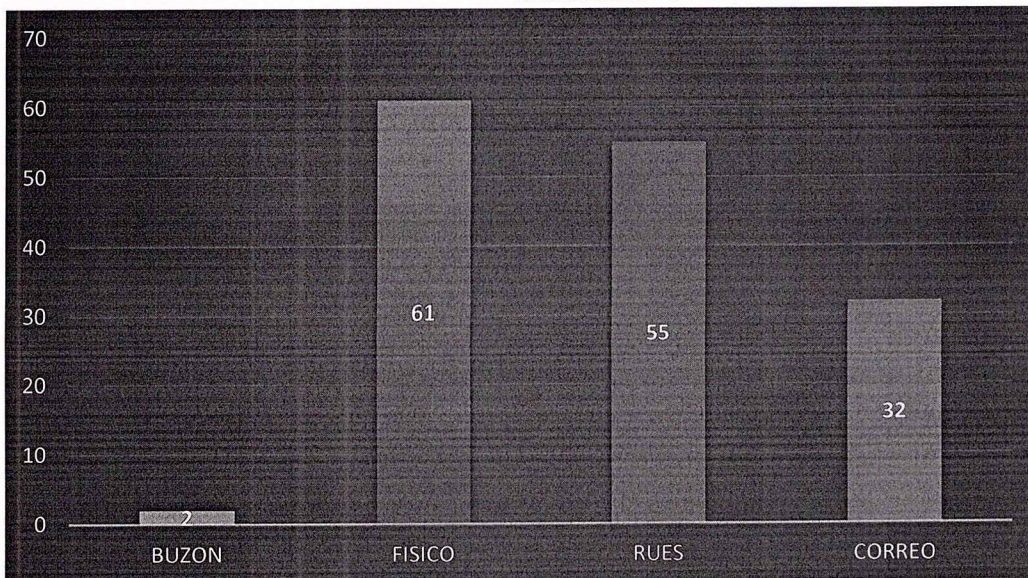
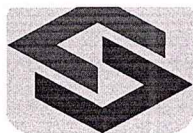
Gráfica No. 6 – Demostración de comportamiento

En febrero, la Ventanilla Única Empresarial (VUE) atendió 134 solicitudes a través de los canales físico, RUES y correo electrónico. El canal físico fue el más utilizado, con 52 trámites, seguido de RUES con 42 y correo con 40. No se registraron solicitudes en el buzón de PQRS, manteniéndose la tendencia observada en enero. Estos resultados confirman la preferencia de los usuarios por los canales tradicionales, con una mayor concentración en la atención presencial.

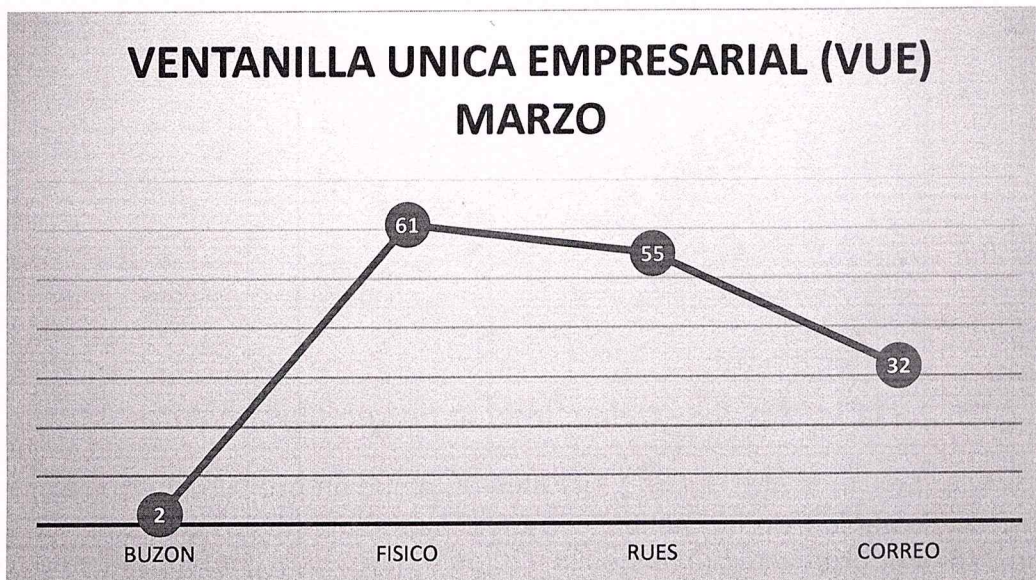
Carrera 22 #11-66 San José del Guaviare; tel. (098) 5 84 17 00 - 3123500368

E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co

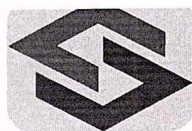


Gráfica No. 7 – Solicitudes atendidas por VUE en el mes de marzo



Gráfica No. 8 – Demostración de comportamiento

En el mes de marzo, la atención prestada por la Ventanilla Única Empresarial (VUE) alcanzó un total de 150 solicitudes, mostrando una participación destacada del canal físico con 61 gestiones. Le siguieron el canal RUES con 55 trámites y el correo con 32. A diferencia de los meses anteriores, se presentaron 2 solicitudes a través del buzón de PQRS, lo que evidencia un uso incipiente de este canal por parte de los usuarios. Este comportamiento sugiere una consolidación progresiva de los canales tradicionales, con una ligera apertura hacia nuevas vías de comunicación.



**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 9 – Mensajes atendidos por el chat



Gráfica No. 10 – Demostración de comportamiento

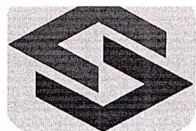
Durante el primer trimestre del año, el canal de atención por WhatsApp registró un crecimiento sostenido en la cantidad de mensajes atendidos, pasando de 189 en enero a 348 en febrero y alcanzando los 420 en marzo. Este comportamiento refleja una tendencia al alza en el uso de este medio por parte de los usuarios, lo que podría estar asociado a una mayor confianza en el canal, una mejora en los tiempos de respuesta o al posicionamiento del mismo como una alternativa accesible y eficiente.

El incremento más significativo se presentó entre enero y febrero, con un aumento de más del 80 %, lo que evidencia un cambio importante en la dinámica de atención. Aunque el crecimiento entre febrero y marzo fue más moderado, se mantiene la tendencia positiva. Estos resultados sugieren que WhatsApp se está consolidando como uno de los canales preferidos para la atención y asesoría, lo que plantea la necesidad de continuar fortaleciendo su operatividad para garantizar una experiencia satisfactoria al usuario.

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

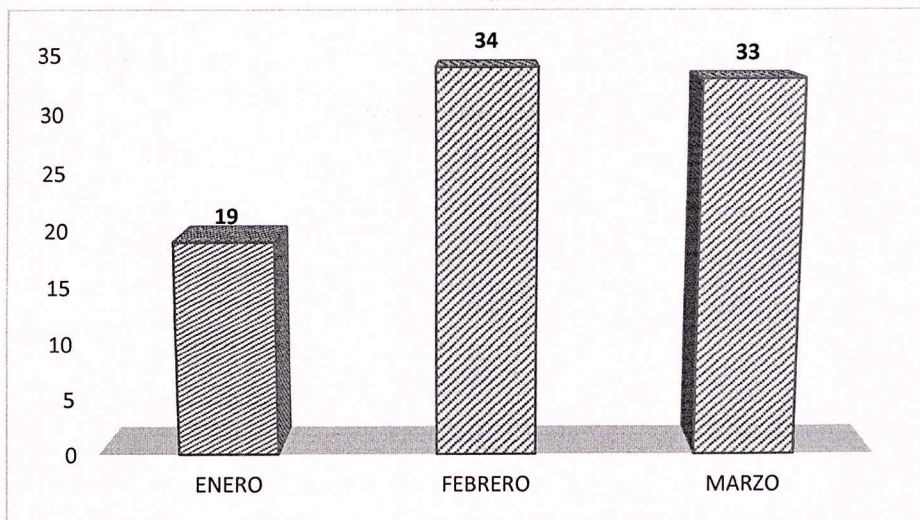
E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co

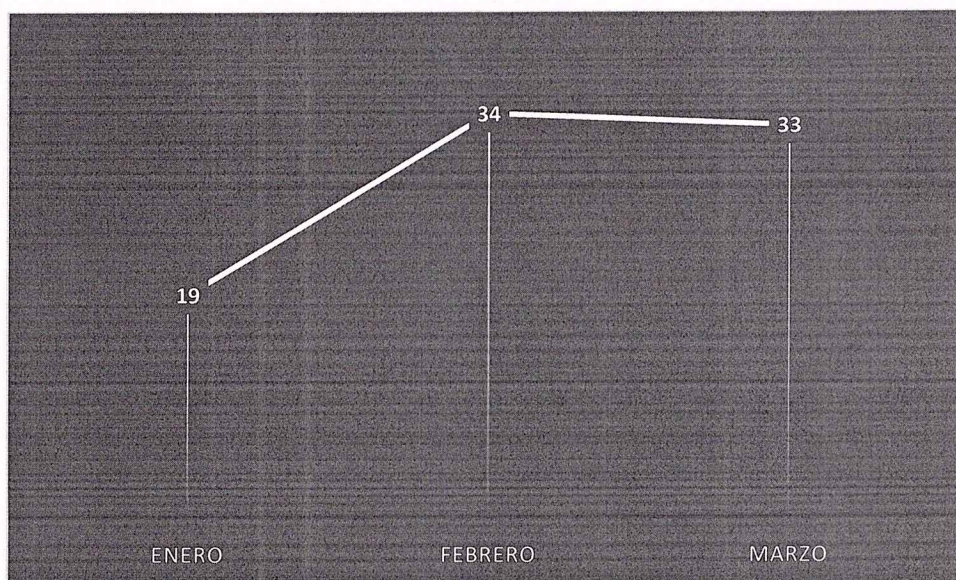


**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 11 – Llamadas atendidas por WhatsApp



Gráfica No. 12 – Demostración de comportamiento

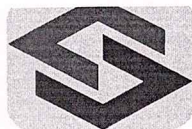
A lo largo del primer trimestre del año, el canal de llamadas por WhatsApp evidenció una tendencia creciente en su uso, consolidándose como una opción viable para la atención al usuario. En enero se reportaron 19 llamadas, cifra que experimentó un notable incremento en febrero con 34 registros. En marzo, aunque se presentó una ligera disminución con 33 llamadas atendidas, el volumen se mantuvo prácticamente estable respecto al mes anterior.

El comportamiento observado sugiere una adopción progresiva del canal, posiblemente impulsada por la facilidad de acceso que ofrece esta herramienta y la preferencia de los usuarios por medios digitales de contacto directo. La estabilización en marzo podría interpretarse como una etapa de consolidación, en la que el canal ha alcanzado un nivel constante de utilización.

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

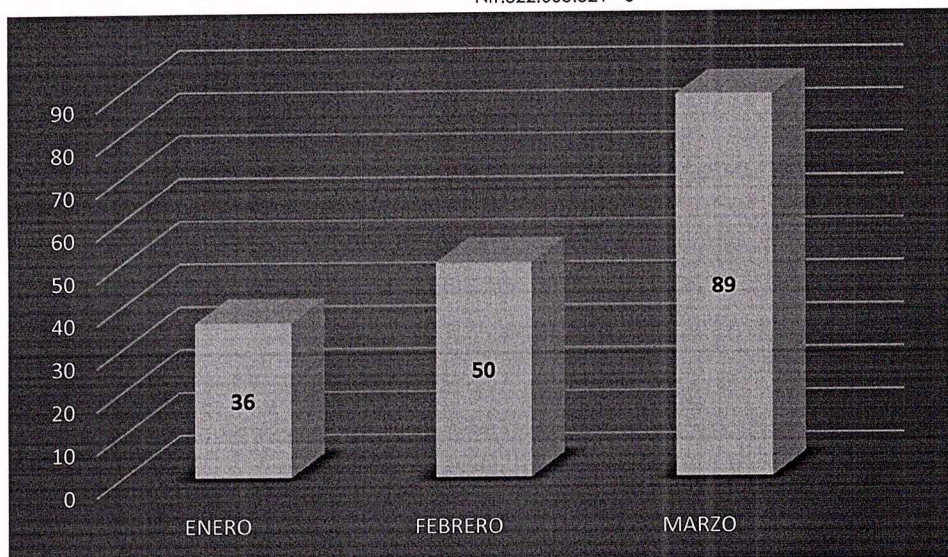
E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co



**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5



Gráfica No. 13 – Llamadas atendidas por la línea



Gráfica No. 14 – Demostración de comportamiento

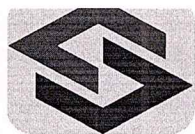
Durante el primer trimestre del año, se registró un aumento sostenido en el número de llamadas atendidas por la línea telefónica. En enero se contabilizaron 36 llamadas, cifra que incrementó a 50 en febrero, reflejando un crecimiento moderado. En marzo, el volumen ascendió de manera significativa hasta alcanzar las 89 llamadas, lo que representa un aumento del 78% respecto al mes anterior.

Esta evolución positiva puede interpretarse como un indicio de una mayor confianza por parte de los usuarios hacia el canal telefónico, posiblemente debido a su inmediatez y cercanía en la atención. El considerable repunte en marzo también podría responder a una mayor necesidad de contacto directo con el equipo de atención, lo cual refuerza la importancia de mantener y fortalecer este canal como una vía eficiente de comunicación.

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

E-mail: correo@camarasanjose.org.co

Web: www.camarasanjose.org.co



**CAMARA DE COMERCIO
SAN JOSE**

Espíritu Empresarial para la Construcción Regional
NIT.822.003.321 - 5

Los resultados obtenidos durante el primer trimestre del año 2025 reflejan un desempeño institucional sólido y en constante evolución en cuanto a la prestación de los servicios registrales, tanto en canales presenciales como virtuales. Se evidencia una clara tendencia de crecimiento en el uso de plataformas digitales como el SII y WhatsApp, lo que da cuenta de una mayor apropiación tecnológica por parte de los usuarios y del impacto positivo de las estrategias implementadas para optimizar los canales de atención.

En conjunto, estos indicadores confirman el compromiso de la Dirección de Registros Públicos con la mejora continua, la modernización de sus procesos y la garantía de un servicio eficiente, accesible y orientado a las necesidades de los usuarios. El comportamiento ascendente en los distintos canales valida las decisiones institucionales adoptadas y sienta una base favorable para proyectar nuevas acciones que impulsen aún más la calidad del servicio en los próximos trimestres.

Los datos registrados en este informe fueron extraídos del físico y de la plataforma SII, para confirmar la veracidad de los mismos.

Presento:

KELLY JOHANNA MENDOZA CORONADO
Directora de Registros Públicos