

A decorative graphic on the left side of the page consists of a complex network of grey dots connected by thin grey lines, resembling a web or a data network. The dots vary in size and are scattered across the left half of the image.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRS ENERO – SEPTIEMBRE 2018

**Grupo de Atención al Ciudadano**  
Ministro de Comercio, Industria y Turismo



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINCIT

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD

Encuesta de satisfacción con el procedimiento de Derechos de Petición, Consultas, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD y percepción de los servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Resultados del 1 de enero al 30 de Septiembre de 2018.

Link encuesta:

<http://servicios.mincit.gov.co/encuestasmin/index.php/44878/lang-es>

No. de Registros en esta consulta:	370
Total de registros en esta encuesta:	370
Porcentaje del total :	100%

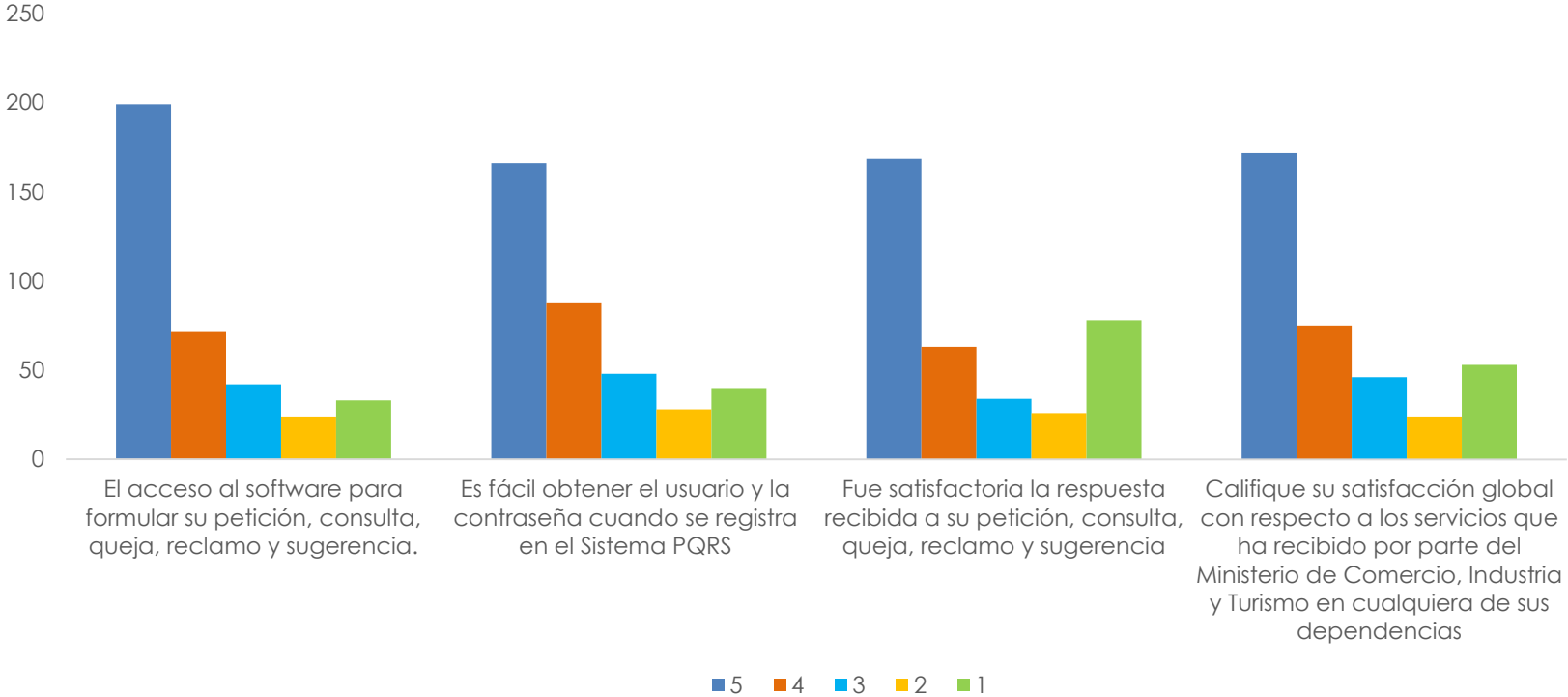
# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRS

## Resumen

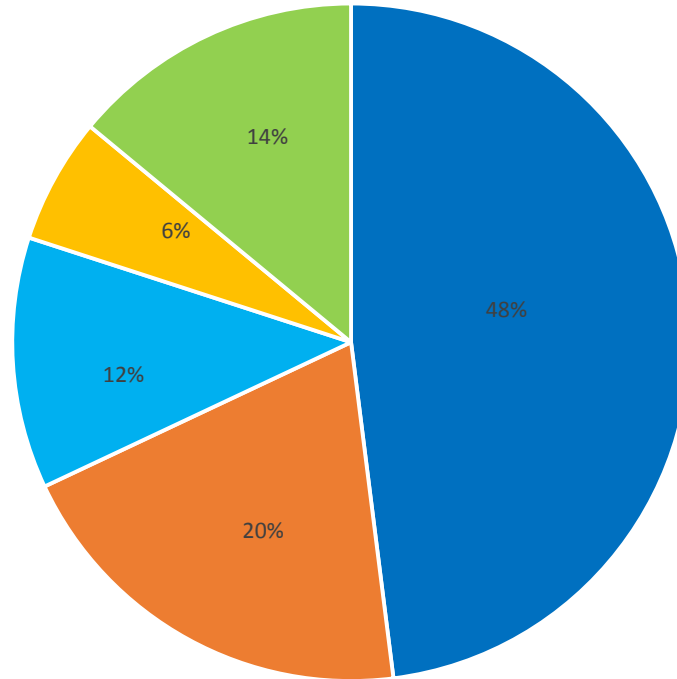
En una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho, por favor califique su grado de satisfacción:

ENCUESTA PQRS	5	4	3	2	1
El acceso al software para formular su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia.	199	72	42	24	33
Es fácil obtener el usuario y la contraseña cuando se registra en el Sistema PQRS	166	88	48	28	40
Fue satisfactoria la respuesta recibida a su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia	169	63	34	26	78
Califique su satisfacción global con respecto a los servicios que ha recibido por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cualquiera de sus dependencias	172	75	46	24	53

# RESULTADO ENCUESTA PQRS



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS



■ 5 Totalmente Satisfecho ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 Totalmente Insatisfecho

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD

Respondieron la encuesta de satisfacción con el procedimiento de PQRSD y percepción de los servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: 370 ciudadanos

La percepción del ciudadano con respecto a los servicios recibidos es:

- 48% calificación 5, Totalmente Satisfecho
- 20% calificación 4
- 12% calificación 3
- 6% calificación 2
- 14% calificación 1, Totalmente Insatisfecho.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD

El Grupo de Atención al Ciudadano ha adelantado las siguientes acciones, con el fin de brindar cada día un mejor servicio a ciudadanía.

- Actualizaciones de Software (de fácil acceso).
- Capacitaciones personalizadas del manejo de la herramienta PQRSD e [info@mincit.gov.co](mailto:info@mincit.gov.co)
- Tips semanales de cultura de servicio
- Actualización procedimiento IC-PR-009
- Divulgación Protocolos de Atención al Ciudadano

