

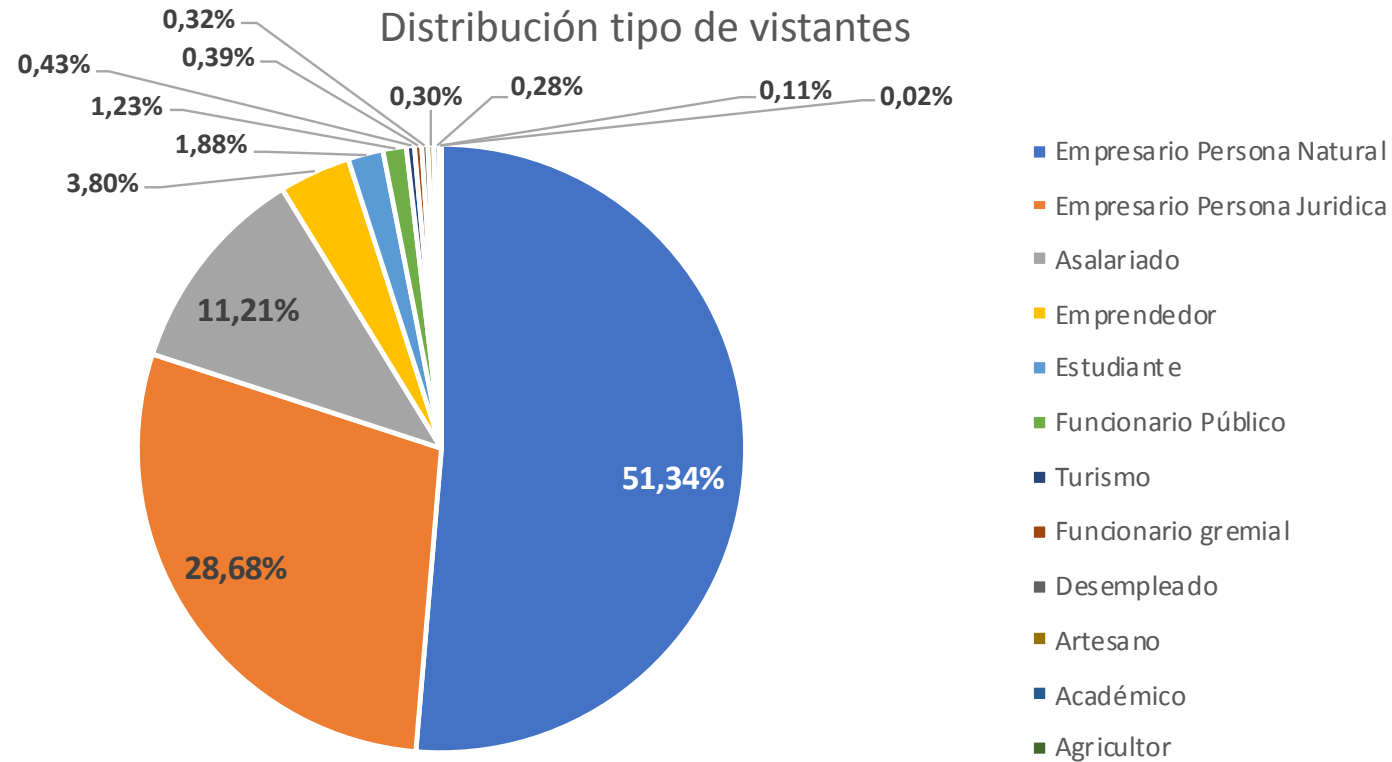
# Ciclo de atención al ciudadano Expomincit 2020

# Expectativas pre inscritos

## Depuración base de datos:

1. Se agrupó a los usuarios en 12 tipos de visitantes, de acuerdo al cargo, a la empresa y al tipo de visitante registrados en el formulario.
2. Sólo se tuvieron en cuenta aquellos que hayan diligenciado el 100% de formulario de registro.
3. Datos bajan de 5927 a 4732.

# Expectativas pre inscritos



**Empresario Persona Natural incluye independientes.**  
**4 tipos de visitantes agrupan el 95% del total.**

# Expectativas pre inscritos

- Acceso a mercados.
- Desarrollo de competencias.
- Competitividad país

Empresarios y Asalariados

Acceso a  
mercados  
Formalización  
empresarial  
Desarrollo de  
competencias

Emprendedores

Acceso a  
mercados  
Competitividad  
país  
Desarrollo de  
competencias

Funcionarios públicos

Acceso a  
mercados  
Desarrollo de  
competencias  
Fortalecimiento  
empresarial

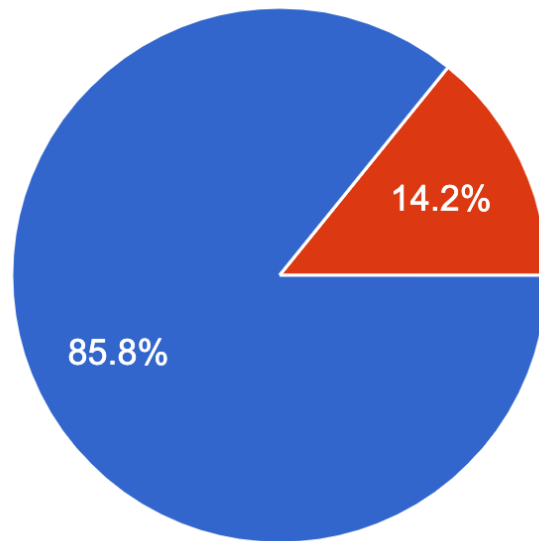
Turismo

# Encuesta de participación y satisfacción

# Participación

1. ¿Pudo participar en la feria?

113 responses



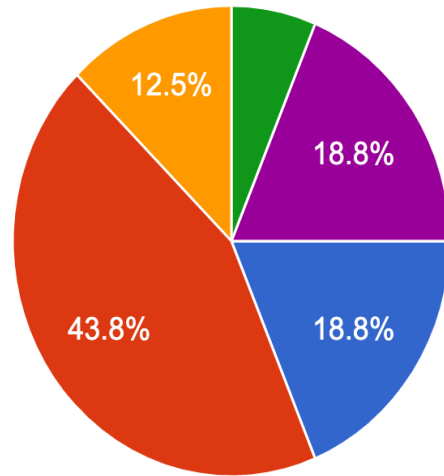
1. Intención de participación  
85.8%.

2. Un alto nivel de participación en  
relación con el registro de  
participantes

# Participación

Por favor indique la razón por la cual no participó en la feria:

16 responses



- No pudo acceder a la plataforma
- Dificultades en la conexión
- No pudo acceder a las salas
- No fue atendido en el tiempo previsto de la agenda
- Faltó divulgación del evento

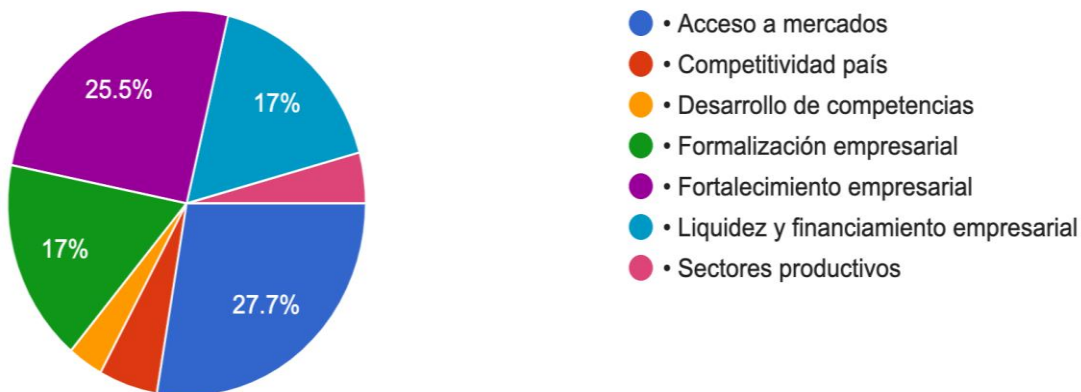
## Motivos de no participación:

1. La razón más evidente de la NO participación es exógena.
2. La falta de conexión o problemas con la misma, así como la limitación al acceso de la plataforma son factores que no están en el control de los realizadores (62.6%)

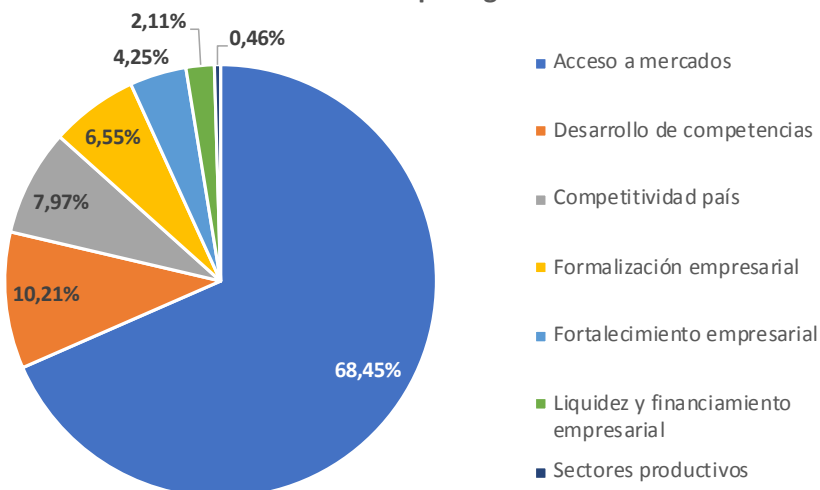
# Temas de interés

¿Cuál fue el tema de su interés de la feria?

94 respuestas



Temas de interés preregistro

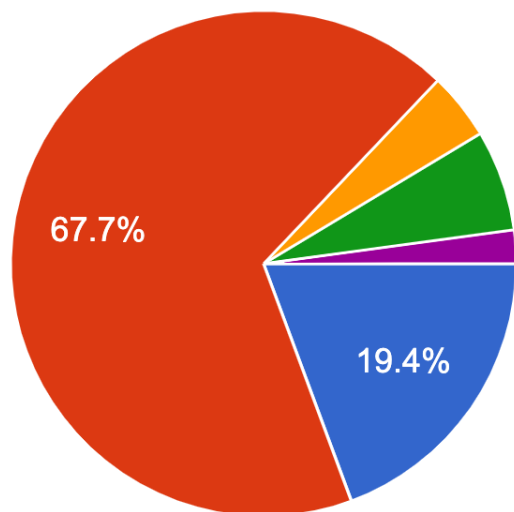


1. Resultados menos sesgados.
2. Coincidencias con preregistro en acceso a mercados.
3. Fortalecimiento y formalización empresarial con más relevancia que preregistro.
4. Los temas (pabellón) menos demandados tienen nombres poco determinados o menos comprensibles para los usuarios, frente a la decisión de abordarlos.

# Satisfacción

¿Cuál fue el nivel de satisfacción en la atención prestada?

93 responses



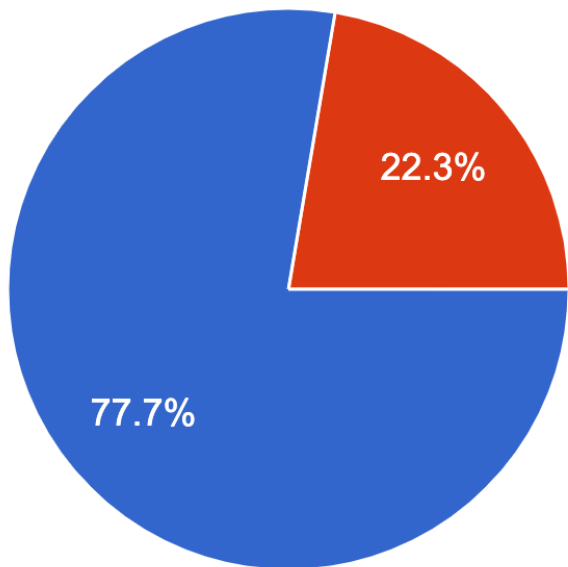
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

1. Muy satisfecho y satisfecho (87.1 %) entregan un muy buen resultado del ejercicio en términos de satisfacción como una respuesta de eficacia / atención e intencionalidad del cliente ( insatisfecho y muy insatisfecho requieren información más específica para plan de mejora \* -8.7%).
2. Algunas de las razones de satisfacción y no satisfacción se presentan en temas sugeridos para la siguiente versión.

# Satisfacción

## 3. Quedó resuelta su inquietud o requerimiento

94 responses



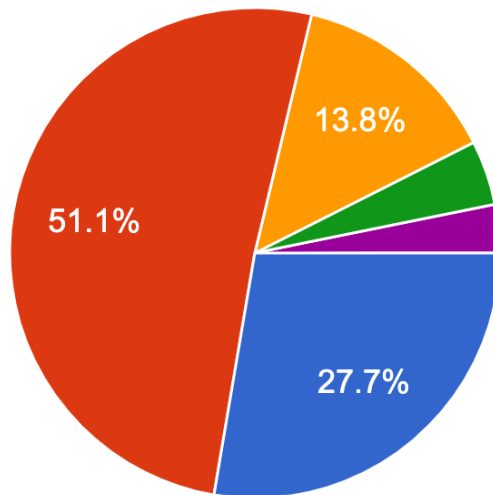
● Sí  
● No

1. Alto nivel de eficiencia en las respuestas/requerimientos como producto del conocimiento del cliente y la fortaleza y experiencia institucional en el área misional requerida.
2. Queda una fracción importante que no resuelve sus requerimientos favorablemente o se encuentra abiertamente insatisfecha con las respuestas recibidas

# Satisfacción

8. ¿Considera que el tiempo de atención para su solicitud o requerimiento fue?

94 responses



- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Aceptable
- d. Escaso
- e. Muy escaso

1. El tiempo destinado a la atención de cada usuario es el adecuado.
2. Mantenerlo podría facilitar el cálculo de atención eficaz y eficiente de los usuarios y medir el nivel de satisfacción desde esta variable

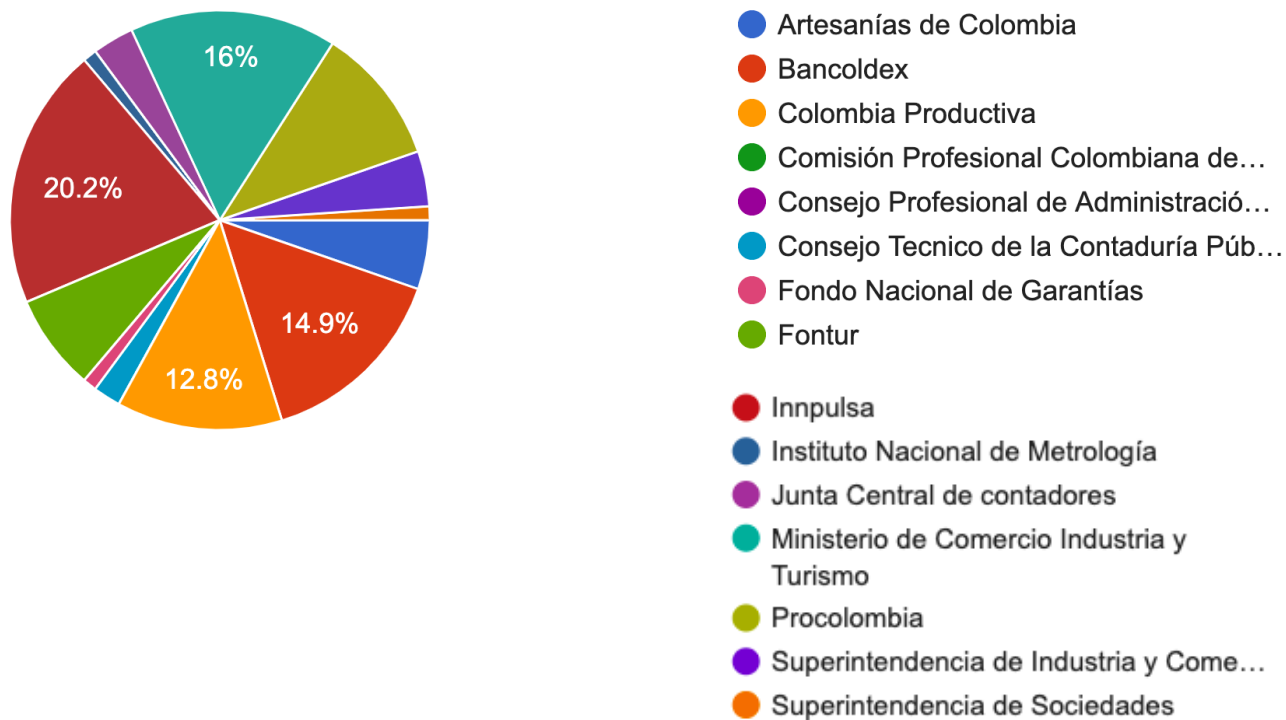
# Satisfacción

1. Fortalecimiento de las herramientas virtuales. Plataforma menos compleja. La interfaz debe mejorar y se debe capacitar o instruir a los usuarios en su uso.
2. Deben otorgar certificado de participación.
3. Segmentación más adecuada en stands y más orden temático.
4. Modulación de los eventos para que no coincidan.
5. Un video-demo de cómo participar en la plataforma.
6. Excelente plataforma y temáticas, falta difundir la información con más tiempo.
7. Puntualidad en las conferencias porque empezaron una y tarde y luego tenían que cortar los temas.
8. Incluir más participantes: SENA y Fundaciones Campesinas con sus aportes a la economía colombiana y Cámaras de Comercio

# Identificación

De las entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo presentes en la feria virtual, cual le llamó particularmente su atención

94 responses

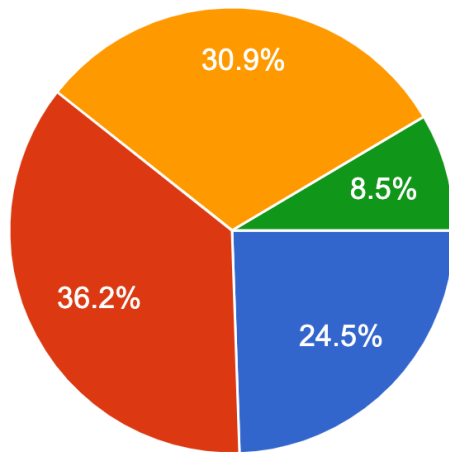


1. Las ofertas institucionales más llamativas se acercan más a los intereses de los usuarios, por afinidad o por necesidad.
2. Se evidencia afinidad de los sectores productivos con la institucionalidad y de acuerdo con los intereses de una importante fracción de los participantes.

# Comunicación

¿En cuanto a la información proporcionada antes del evento, considera que?

94 responses



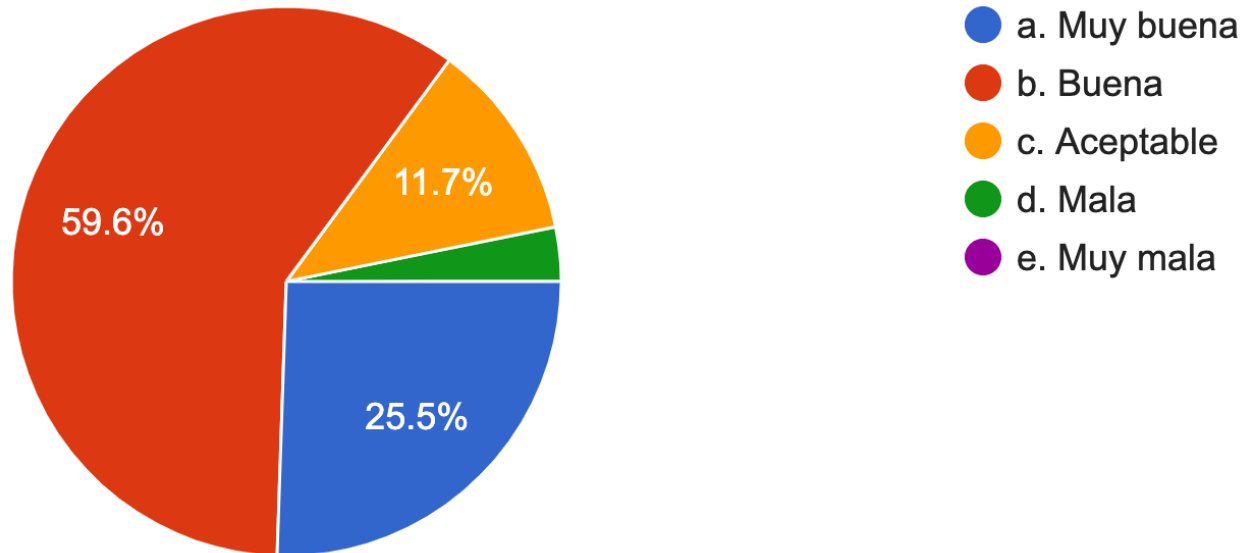
- a. Recibió toda la información
- b. Recibió la mayor parte de la información
- c. Recibió parte de la información
- d. Recibió poca información
- e. No recibió nada de información

1. Criterio de satisfacción pre-evento que deja espacio para muchas mejoras en cuanto a la comunicación fluida con los posibles participantes, divulgación del evento, confirmación de registros y resolución de problemas asociados a la participación y uso de las herramientas de soporte

# Organización

¿En general cómo califica la organización del evento?

94 responses

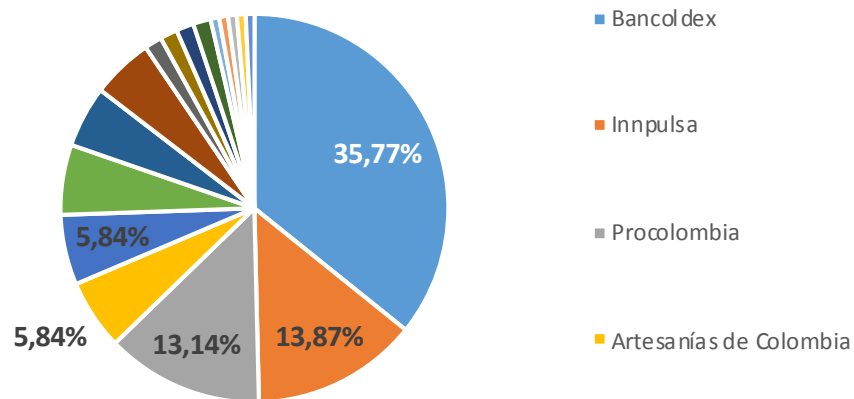


1. La organización debe acentuarse especialmente en pre- evento con temas instrumentales y durante el evento con orientación adecuada e información oportuna y veraz.
2. Muy mala y mala (3.2%) son respuestas motivadas por alto nivel de insatisfacción al no encontrar el tema, la respuesta, el acceso a la sala o stand, o por el poco tiempo dispuesto para la atención.

# Atención a solicitudes

# Atención solicitudes

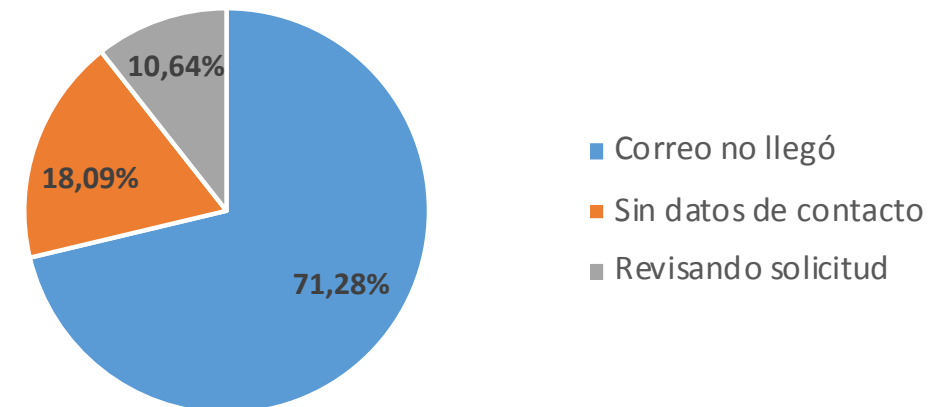
## Solicitudes por entidad/dependencia



| Se dio respuesta     | Atención solicitudes | Distirbución   |
|----------------------|----------------------|----------------|
| no                   | 98                   | 54,14%         |
| si                   | 83                   | 45,86%         |
| <b>Total general</b> | <b>181</b>           | <b>100,00%</b> |

1. 75% de las solicitudes a 5 entidades.
2. 35.77% financiamiento y liquidez.
3. 38.9% relacionadas con acceso a mercados.

## No respondidas



# Gracias



El progreso  
es de todos

Mincomercio