

# Encuesta PQRs

**Cuarto trimestre de 2015**

Fecha



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



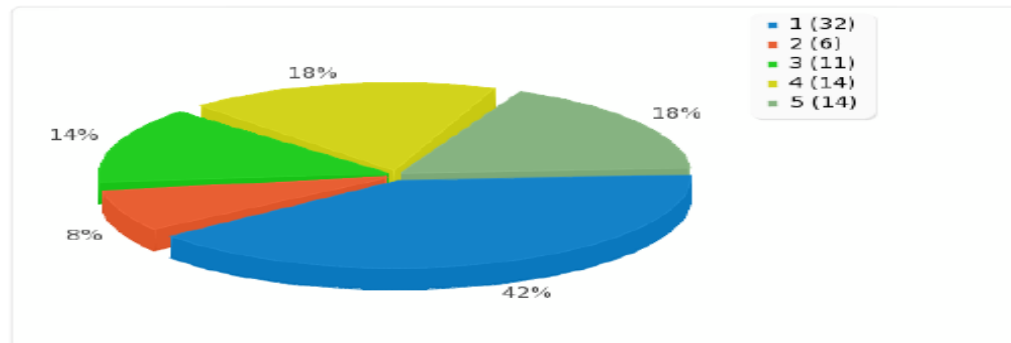
**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# Informe Q4 de 2015

## Resumen de campo para q01(SQ004)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, por favor califique su grado de satisfacción [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.]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	32	41.56%	49.35%
2 (2)	6	7.79%	
3 (3)	11	14.29%	14.29%
4 (4)	14	18.18%	
5 (5)	14	18.18%	36.36%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>77</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	77	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
No mostrada	0	0.00%	
Media aritmética		2.64	
Desviación estándar		1.6	



# Informe Q4 de 2015

El 16 de septiembre el Comité de Quejas y Reclamos, estableciendo en las conclusiones la realización de sensibilizaciones sobre el trato que se debe dar al ciudadano y se expuso sobre la importancia de las respuestas a las PQRS, sean de pronta solución completa y de fondo sugiriendo su divulgación en cada una de las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Se realizó la revisión correspondiente y se ajustó el procedimiento de Derechos de petición, consulta, quejas y reclamos IC-PR-009 con fecha 28 de octubre de 2015.

En el mes de noviembre se capacitó a los servidores sobre el uso y manejo del software PQRS y el cumplimiento de los términos de ley del Derecho de Petición. Así mismo, se sensibilizó sobre la importancia del Derecho de Petición