

Encuesta PQRs

Segundo trimestre de 2015

Fecha



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



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

Informe Q2 de 2015

Resumen de campo para q01(SQ002)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, por favor califique su grado de satisfacción
[Es fácil obtener el usuario y la contraseña cuando se registra en el Sistema PQRS]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	26	33.77%	40.26%
2 (2)	5	6.49%	
3 (3)	9	11.69%	11.69%
4 (4)	12	15.58%	
5 (5)	25	32.47%	48.05%
Suma (Opciones)	77	100.00%	100.00%
Número de casos	77	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
No mostrada	0	0.00%	
Media aritmética		3.06	
Desviación estándar		1.7	

Informe Q2 de 2015

De acuerdo de la encuesta se realizó la siguiente actividad:

Capacitación Servicio al Ciudadano, Protocolos de Atención y servicio al ciudadano y Cumplimiento Ley términos del derecho de petición. Mayo 19 y 26 y junio 2. "El Grupo de Atención al Ciudadano, Sistema de PQRS, capacita a los servidores públicos, contratistas, pasantes y profesionales de seguridad (vigilantes por ser primer contacto con el ciudadano) sobre el buen servicio al ciudadano y sus protocolos de atención; uso y manejo del software PQRS y el cumplimiento a los términos de la ley del derecho de petición. Expositora Karla Neira Suárez, psicóloga, coordinadora de la Estrategia Talento Humano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP.

Con la asistencia de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo