

# Encuesta PQRs

**Tercer trimestre de 2015**

Fecha



MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



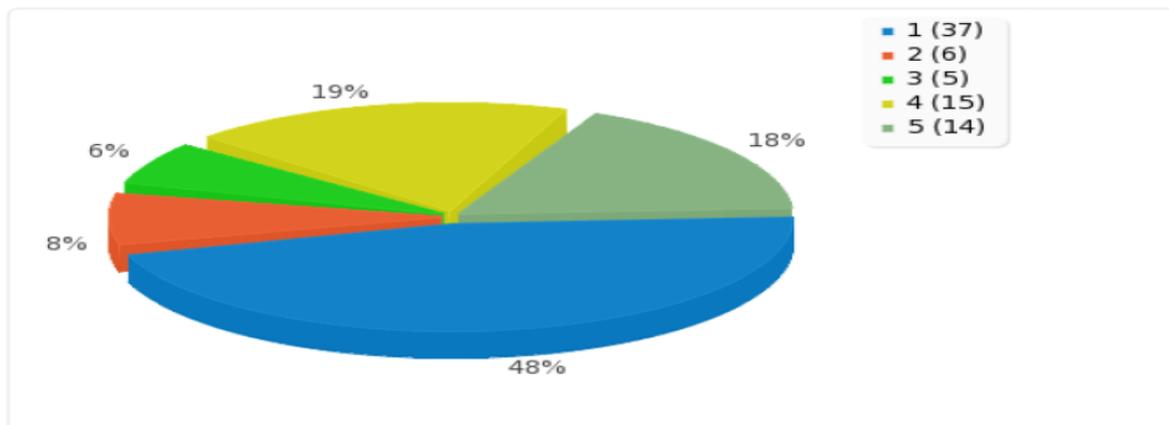
**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# Informe Q3 de 2015

## Resumen de campo para q01(SQ003)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho, por favor califique su grado de satisfacción [Fue satisfactoria la respuesta recibida a su petición, consulta, queja, reclamo y sugerencia.]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	37	48.05%	55.84%
2 (2)	6	7.79%	
3 (3)	5	6.49%	6.49%
4 (4)	15	19.48%	
5 (5)	14	18.18%	37.66%
<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		2.52	
Desviación estándar		1.65	



# Informe Q3 de 2015

[Capacitación Servicio al Ciudadano, Protocolos de Atención y servicio al ciudadano y Cumplimiento Ley términos del derecho de petición](#) el 14 de julio de 2015. "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