



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**  
**FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION**

FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.2.2.2 - 17	18/04/2013	2
		1 de 1

**FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2019**

Fecha: **31/06/2020**

Marque con una X el Proceso al cual pertenece el Análisis de las Encuesta

Auditorias  
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva  
Participación Ciudadana

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **CAPACITACION EN VEEDURIA CIUDADANA**

1.0 Colocar según el formato de encuesta de satisfacción del cliente pregunta por pregunta lo siguiente:

- TABULACION DE LA PREGUNTA
- GRAFICA DE LA PREGUNTA (Insertar Grafica)
- ANALISIS DE DATOS: describir en forma detallada el resultado de cada una de las

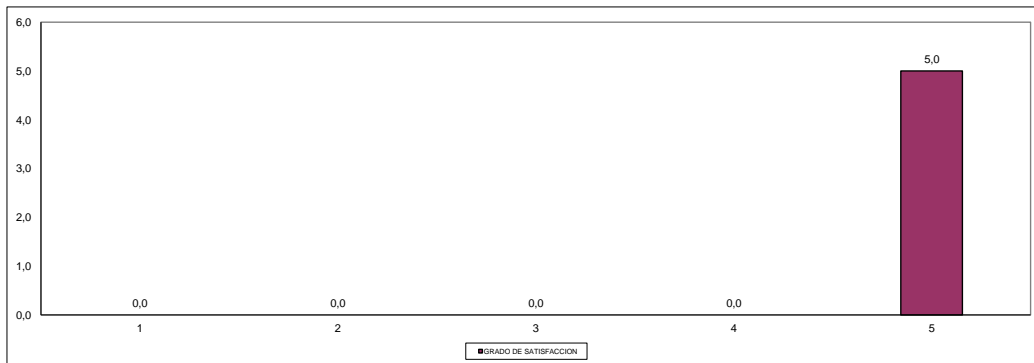
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACION	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	0	2	2	0	0
5	5	3	3	5	5
	5	5	5	5	5

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0

100,00

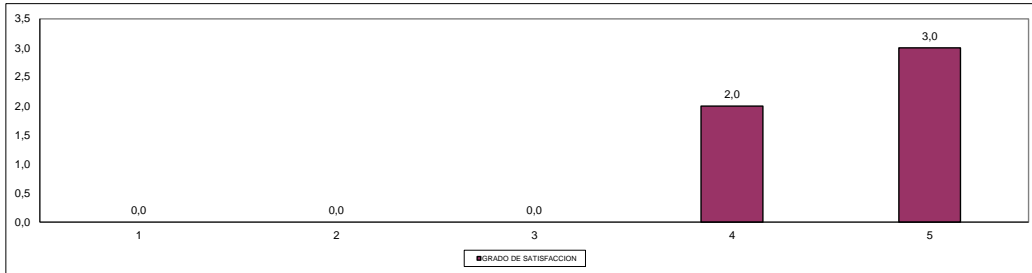


**CALIDAD DEL TEMA:** De los 5 encuestados con relación a éste ítem, el 100 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 4,9 ubicándose en un rango entre BUENO Y EXCELENTE.

**SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR**

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	2,0	3,0

68,00

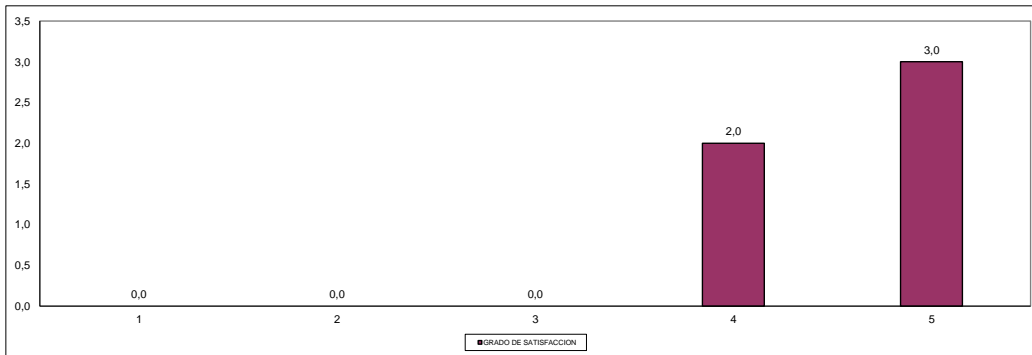


**CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR:** De los 5 encuestados con relación a éste ítem, el 2,0 % otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, y el 3,0% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 78.67% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

**TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA**

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	2,0	3,0

68,00

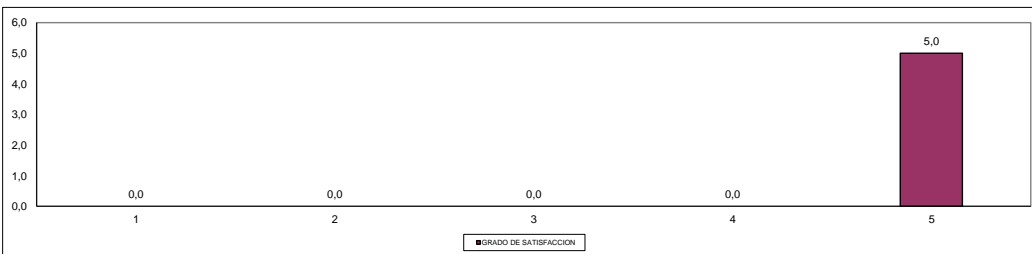


**CALIDAD DEL TEMA:** De los 5 encuestados con relación a éste ítem, el 2,0% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, y el 3,0% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 68% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

**CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO**

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0

100,00

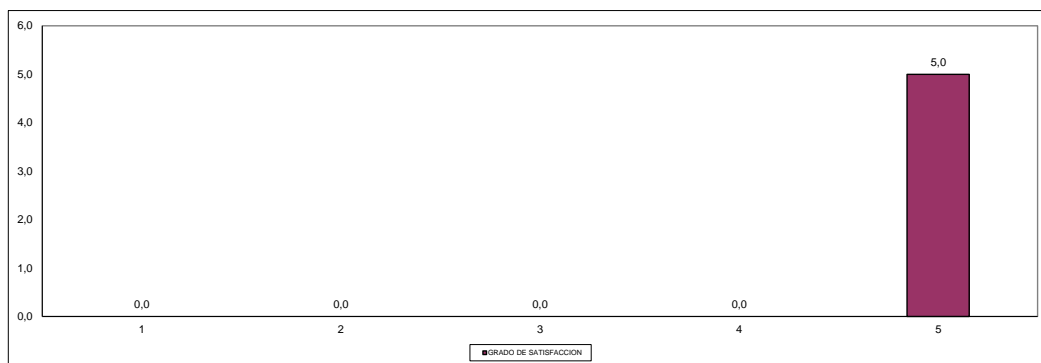


**PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO:** De los 5 encuestados con relación al 5,0 le dió una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% el cual correspondería a una calificación global de 5,0 ubicándose entre BUENO y EXCELENTE.

**QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS**

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0

100,00



**CALIDAD DEL TEMA:** De los 5 encuestados con relación a éste ítem, el 5,0% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 5,0 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

**2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.**

Durante el I semestre de 2020, se dictó una (1) capacitación en Veeduría Ciudadana a la Asociación Agora Cívica, con un grado de satisfacción general del 79.2 % lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,9 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: Excente la Explicación, buen dominio del tema. Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción fue de 4.9, no ameritando ningún mejoramiento.

**3.0 definir el plan de mejoramiento a implementar (adjuntar registro de acciones correctiva o preventivas a implementar si es requerido según el análisis de los resultados de las encuestas.**