



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 | SEMESTRE 2020

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 Acuerdo 063/2011 y Control Social y Fiscal**

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

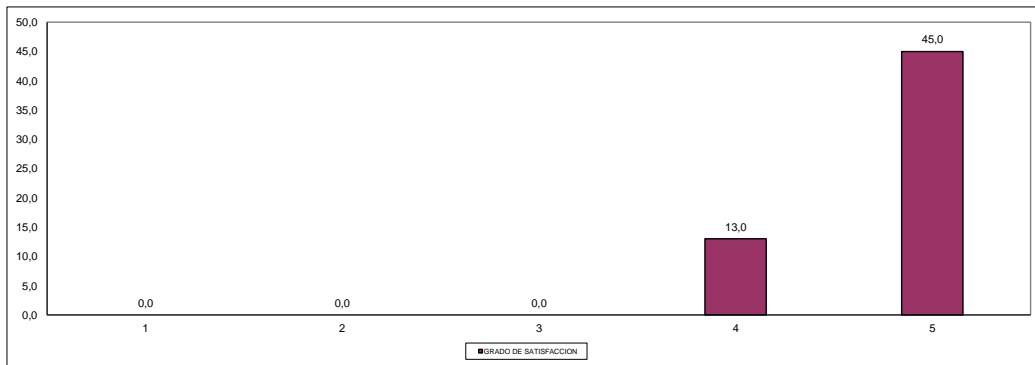
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACION	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	1	1	3	2
4	13	23	27	14	19
5	45	34	30	41	37
	58	58	58	58	58

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	13,0	45,0

129,59

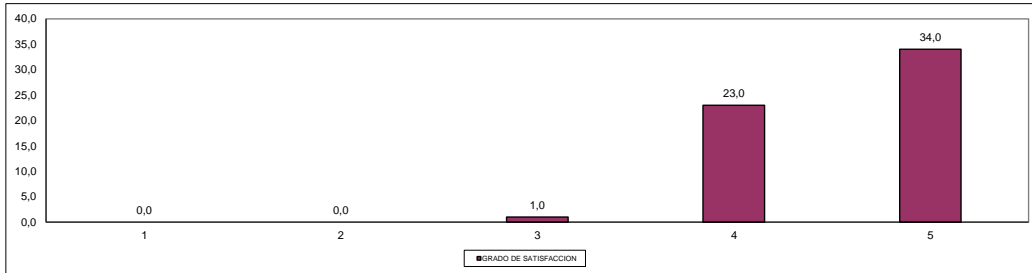


CALIDAD DEL TEMA: De los 58 encuestados con relación a éste ítem, el 13,0 % otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 45,0 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 78,67 % el cual correspondería a una calificación global de 4,9 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	1,0	23,0	34,0

153,62

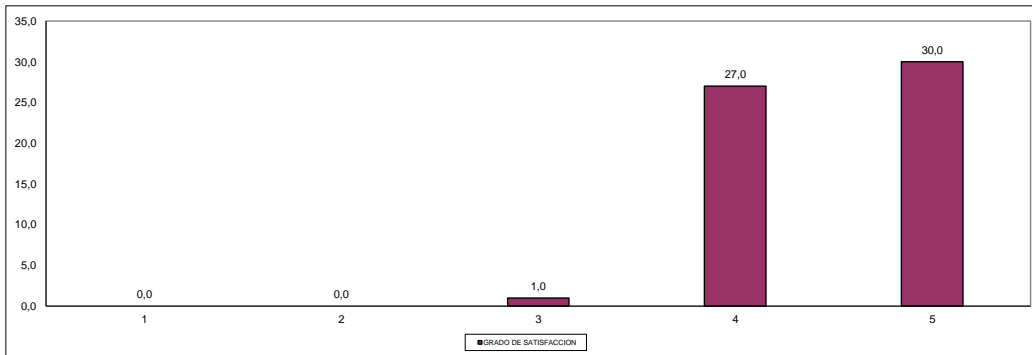


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 58 encuestados con relación a éste ítem, el 23,0 % otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, y el 34,0 % dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 78,67% lo que equivaldría a decir que la calificación 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	1,0	27,0	30,0

162,72

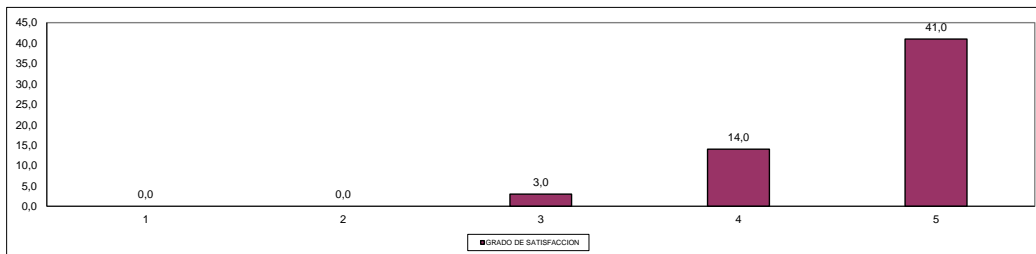


CALIDAD DEL TEMA: De los 58 encuestados con relación a éste ítem, el 27,0 % otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, y el 30,0% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 78,67% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	3,0	14,0	41,0

135,69

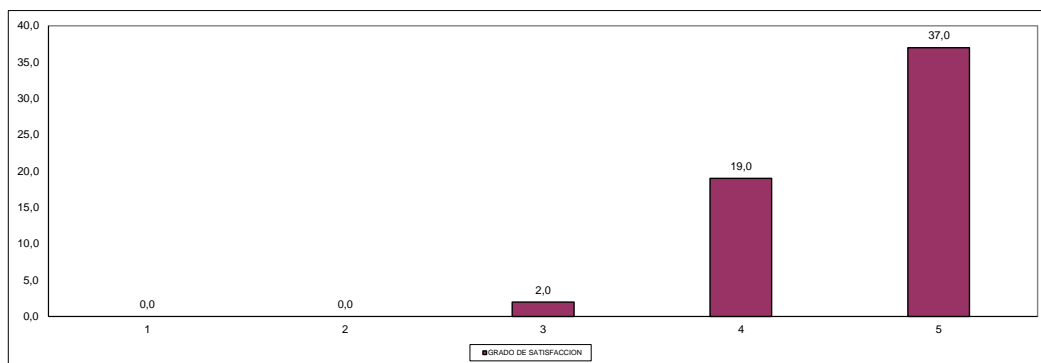


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 58 encuestados con relación a éste ítem, el 14,0 % una calificación de 4 y el 41,0 le dió una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 78,67 % el cual correspondería a una calificación global de 4,9 ubicándose entre BUENO y EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	2,0	19,0	37,0

145,79



CALIDAD DEL TEMA: De los 58 encuestados con relación a éste ítem, el 19,0% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, el 53,3% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 81,33% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Durante el I semestre de 2020, se realizaron ocho (8) Jornadas de capacitaciones, socialización y sensibilización Contraloría Estudiantil Acuerdo 063 del 2011 y Control Social y Fiscal, en las Instituciones Educativas Pablo Emilio, Cardona, Ciudadela Cuba Mañana y Ciudadela Cuba Tarde, Remigio Antonio Cañarte, -Suroriental, Kennedy, -Villa Santana y la -Inmaculada, 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: interesante el tema, es bueno tener en cuenta y poner en practica todos estos tipos decharlas, se resolieron muchas dudas y aprendimos cosas que no sabíamos, fue buena la explicación deberían hablar más sobre las funciones del contralor, no hacerlo tan teórico dar más ejemplos de sucesos dados en la practica e Contralores, excelente tema, entre otras.

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.