



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION

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

FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION 2021

Fecha: 31-12 -2021

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

Auditorias

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana **X**

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **DQRS**

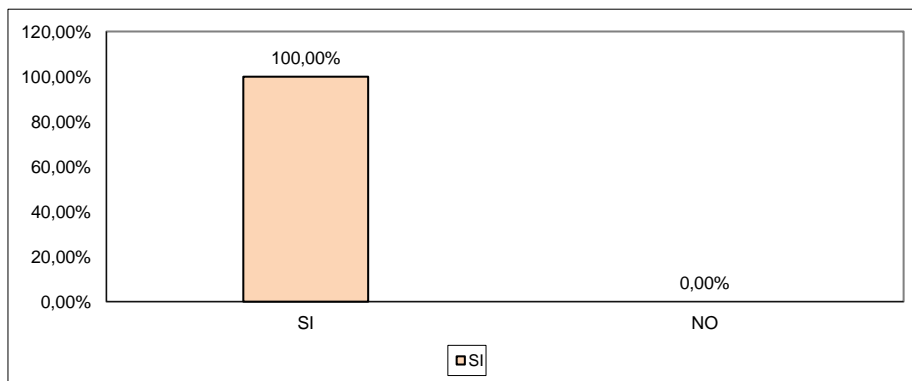
1.0 Colocar según el formato de encuesta de satisfacción del cliente pregunta por pregunta lo siguiente:

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

TOTAL ENCUESTAS: 1

NIVELES DE CALIFICACIÓN CUALITATIVO	
SI	NO

1. CONSIDERA USTED QUE LOS MEDIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA RECPCIONAR LAS DENUNCIAS , QUEJAS Y RECLAMOS SON LOS ADECUADOS	CALIFICACIÓN	
	SI	NO
	1	0
	100,00%	0,00%

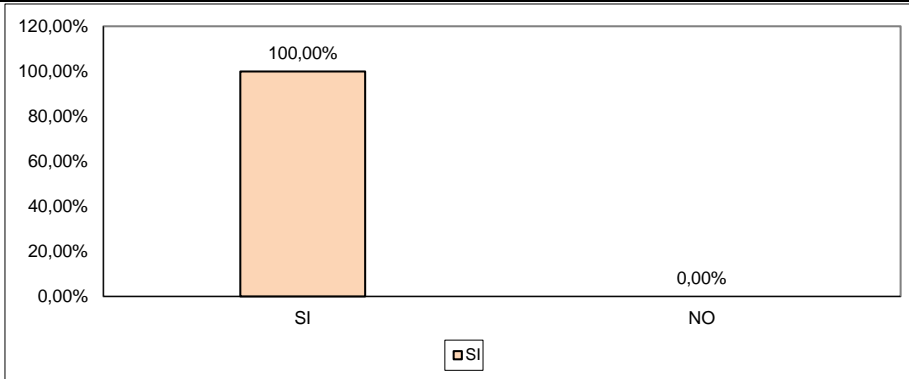




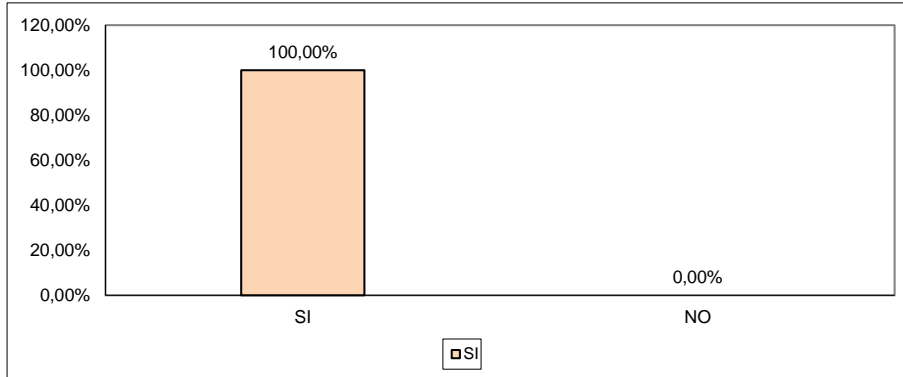
**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION**

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

2. LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA ENVÍO RESPUESTA SOBRE LOS RESULTADOS FINALES DE SU DENUNCIA, QUEJA O RECLAMO	CALIFICACIÓN	
	SI	NO
	1	0
	100,00%	0,00%



3. CONSIDERA USTED QUE LA ATENCIÓN QUE RECIBÍO POR PARTE DE NUESTRA ENTIDAD FUE SATISFACTORIA.	CALIFICACIÓN	
	SI	NO
	1	0
	100,00%	0,00%



EL 100% DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS CALIFICARON SATISFACTORIAMENTE LA ATENCION Y EL SERVICIO BRINDADO POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA PARA LA RECEPCIÓN Y TRAMITE DE LAS PETICIONES DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION

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

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

El grado de satisfacción mostrado en el análisis de la encuesta, evidencia la Excelencia Operativa de Servicio y atención al ciudadano que tiene la Contraloría municipal, anotando que los tiempos rectores de este servicio están normados por la ley 1755 de 2015.

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.