



**CONTRALORIA 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 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

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **AUDIENCIA RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2021 CMP**

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 preguntas

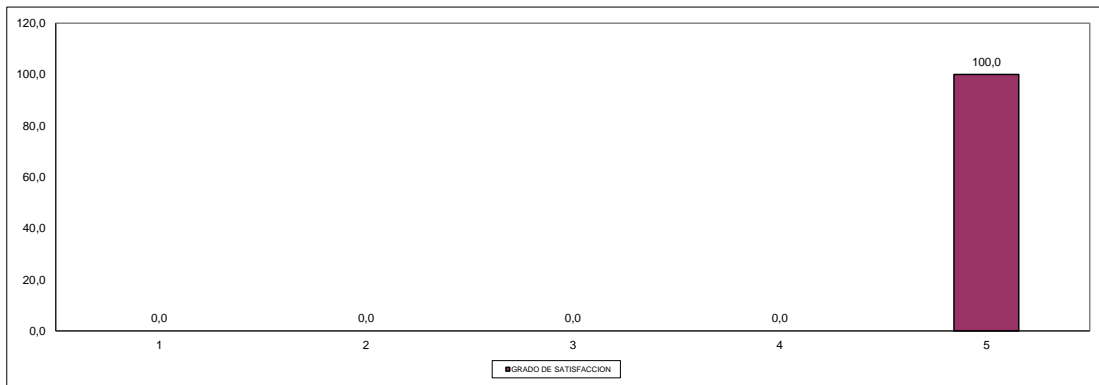
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

PREGUNTA					
CALIFICACIÓN	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	0	0	0	0
5	10	10	10	10	10
	10	10	10	10	10

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,00

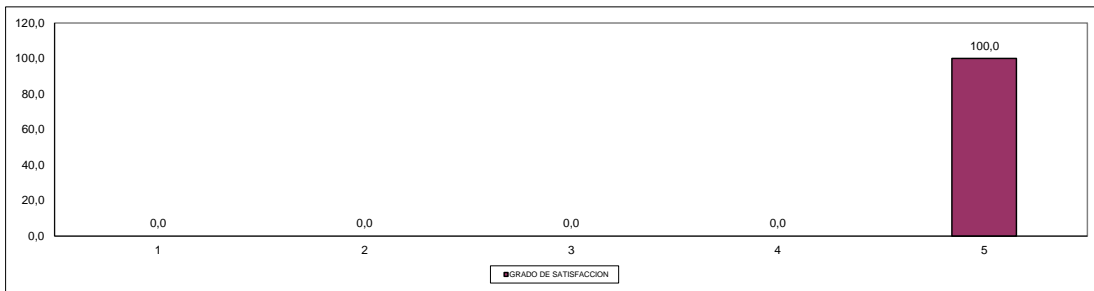


**CALIDAD DEL TEMA:** De lo 10 encuestados con relación a éste ítem, el 100 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5 - Ubicándose en EXCELENTE.

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

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,00

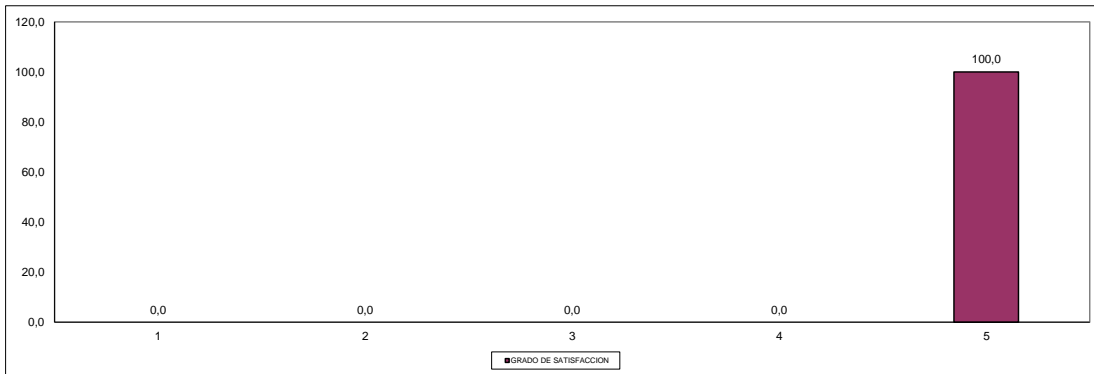


**CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR:** De los 10 encuestados con relación a éste ítem, el 100% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100%. El cual corresponde a una calificación global de 5 . EXCELENTE.

**TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA**

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,00

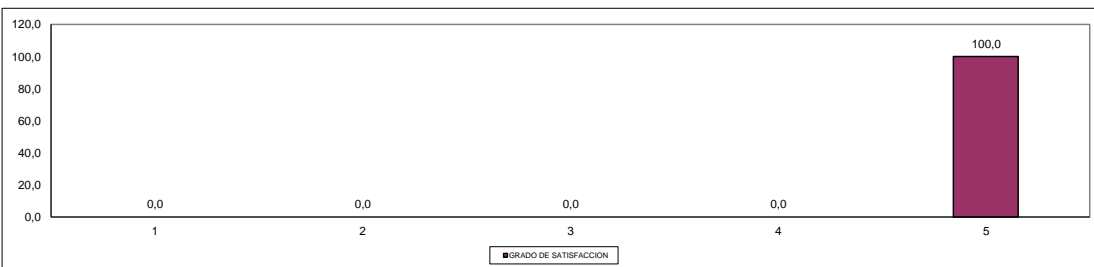


**CALIDAD DEL TEMA:** De los 10 encuestados con relación a éste ítem, el 100% le dio una calificación de 5 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% lo que equivale a una calificación global de 5. Situandose en EXCELENTE.

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

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,00

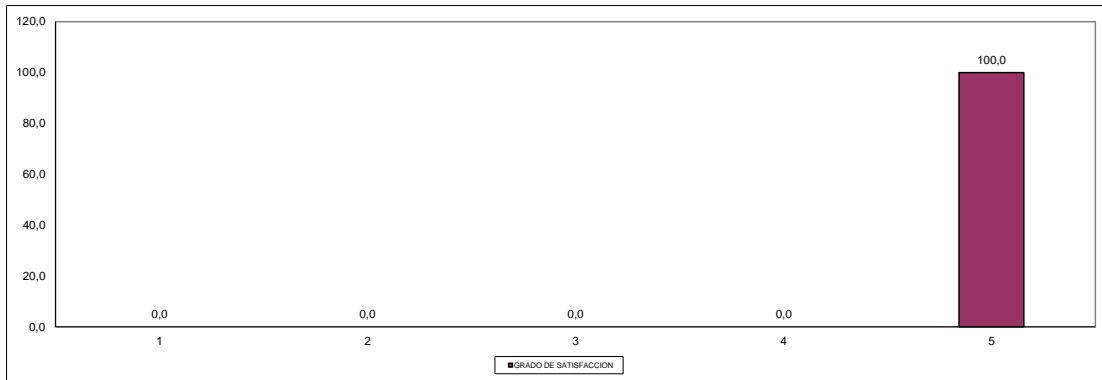


**PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO:** De los 10 encuestados con relación a éste ítem el 100% le dió una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5. EXCELENTE.

**QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS**

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,00



**CALIDAD DEL TEMA:** De los 10 encuestados con relación a éste ítem, el 100 % le 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, ubicándose en el rango de EXCELENTE.

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

llevo a cabo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2021, el día 22 de diciembre en el Salón SAPAN del Hotel MOVICH, con un grado de satisfacción general del 100% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 5, ubicándose en un rango de satisfacción EXCELENTE. Con algunas observaciones como: Una rendición excelente, sigan velando por los recursos publicos y trabajando por laa comunidad, fue clara la rendición. Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción fue de 5. 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.**