



**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: **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 preguntas

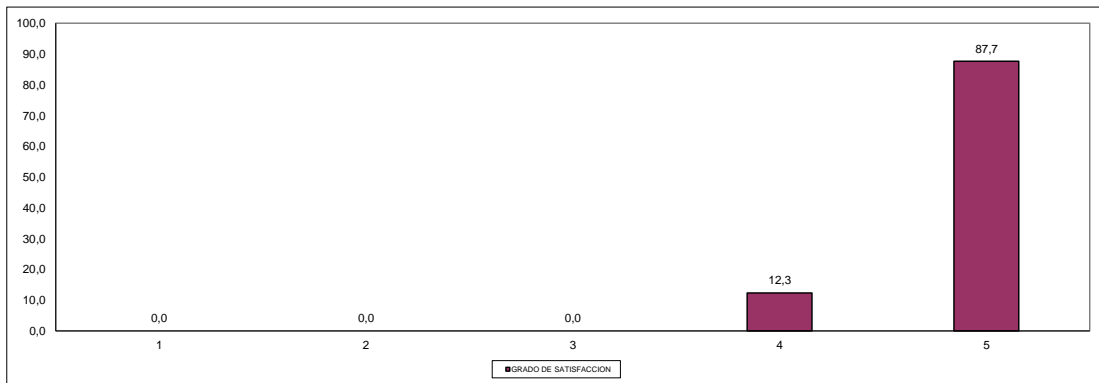
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACIÓN	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	10	4	10	6	10
5	71	77	71	75	71
	81	81	81	81	81

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	12,3	87,7

97,50

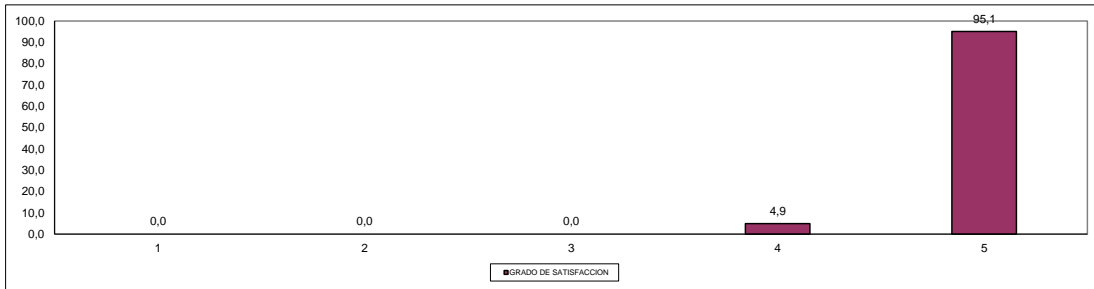


CALIDAD DEL TEMA: De lo 81 encuestados con relación a éste ítem, el 87,7 % le otorgó una calificación de 5, el 12,3% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,50 % el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicandose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	4,9	95,1

99,00

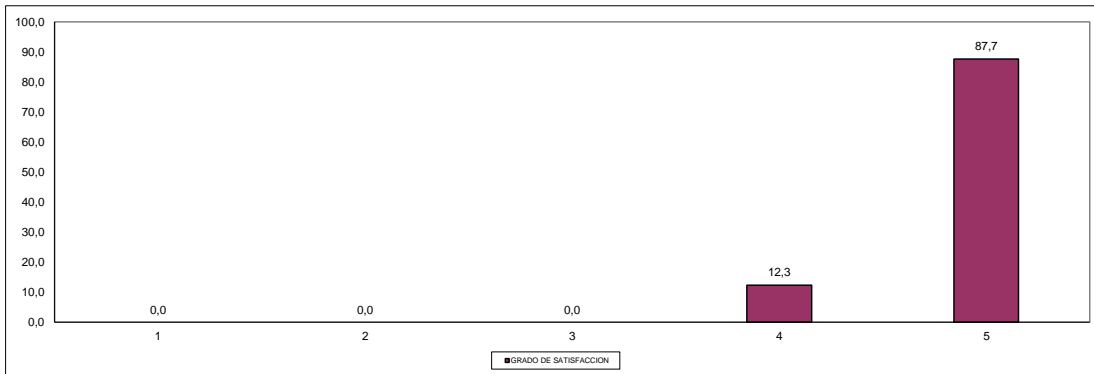


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 81 encuestados con relación a éste ítem, el 95,1 % le otorgó una calificación de 5, el 4,9% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 99 % el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicándose entre BUENO - EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	12,3	87,7

97,50

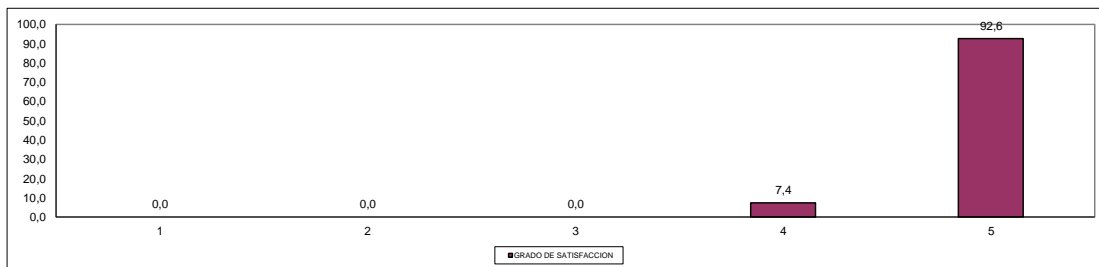


CALIDAD DEL TEMA: De los 81 encuestados con relación a éste ítem, el 87,7% le dio una calificación de 5, 12,3% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,5% lo que equivale a una calificación global de 4,5. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	7,4	92,6

99,00

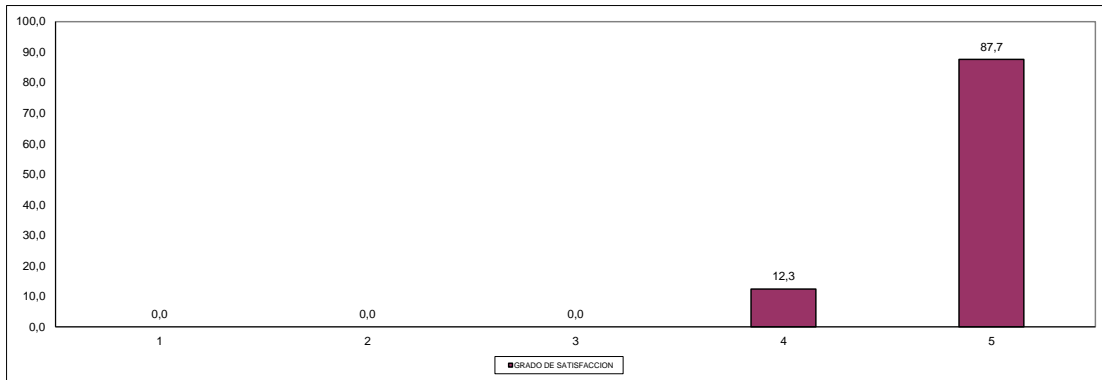


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 81 encuestados con relación a éste ítem, el 92,6% le dio una calificación de 5, el 7,4% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 99% lo que equivale a una calificación global de 4,5. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	12,3	87,7

97,50



CALIDAD DEL TEMA: De los 81 encuestados con relación a éste ítem, el 87,7 % le otorgó una calificación de 5, el 12,3% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,50 % el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

En la vigencia de 2021, se realizaron 23 capacitaciones presenciales en Veeduría Ciudadana, con un grado de satisfacción general del 99% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,5 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: que bueno que la Contraloría nos capacite en nuestras comunas y corregimientos, muy enriquecido el tema, ampliar la cobertura en capacitación para las JAL y las JAC de cada Comuna capacitarnos en control social y veeduría ciudadana, aclararon las dudas, excelente tema excelente capacitación, deberían hacerlo continuamente, entre otras; Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción 4,5. 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.