



**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 I TRIMESTRE 2021

Fecha: 31/03/2021

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

Auditorías
 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

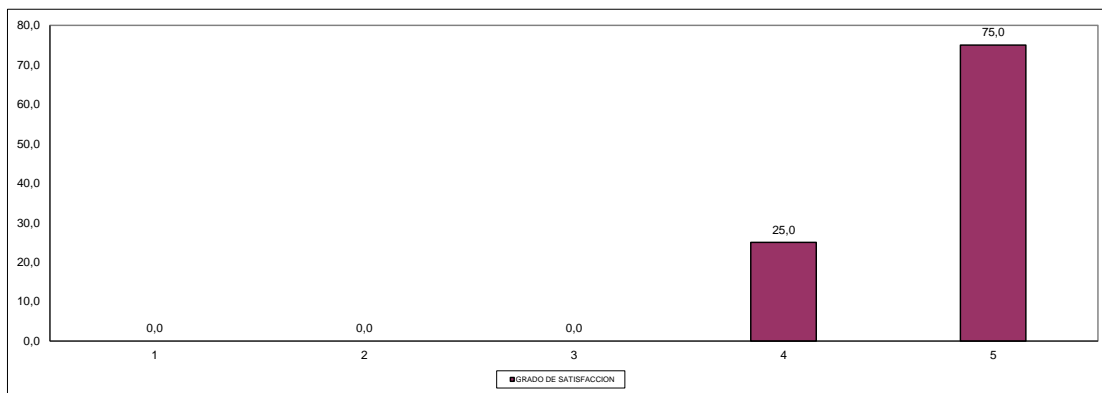
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	1	0	3	0	1
5	3	4	1	4	3
	4	4	4	4	4

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0

79,00

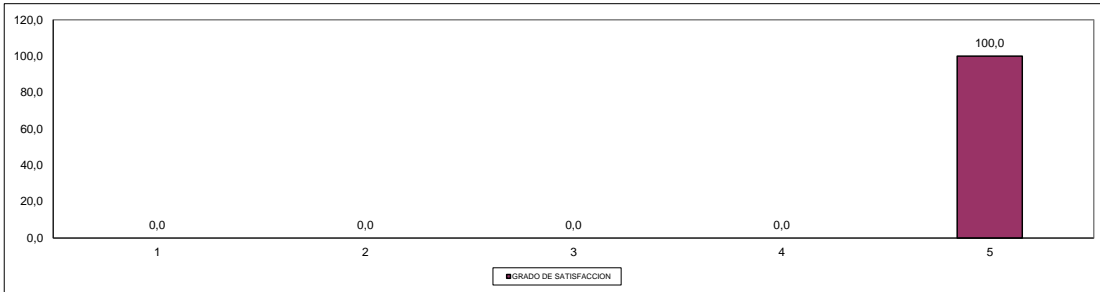


CALIDAD DEL TEMA: De los 4 encuestados con relación a éste ítem, el 75 % le otorgó una calificación de 5, el 25% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 79 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -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

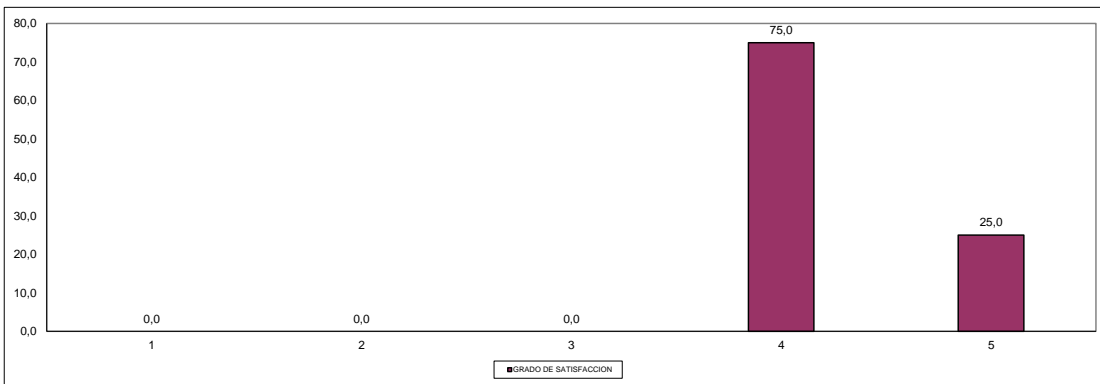


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 4 encuestados con relación a éste ítem, el 100% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100%. El cual corresponde a una calificación global de 5 . EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0

85,00

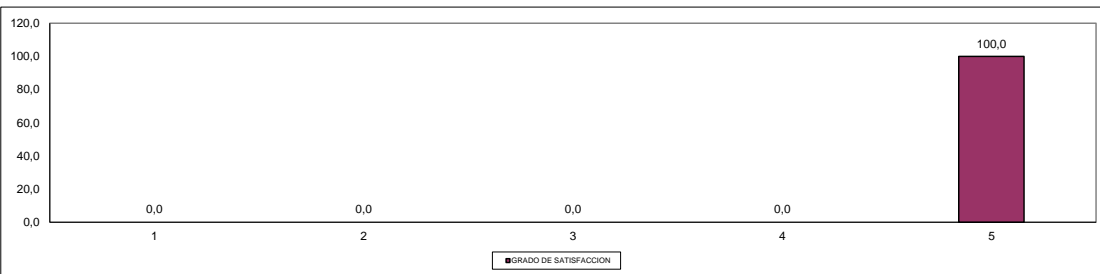


CALIDAD DEL TEMA: De los 4 encuestados con relación a éste ítem, el 75% le dio una calificación de 4, 25% dio una calificación de 5 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 85% lo que equivale a una calificación global de 4,7. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

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

100,00

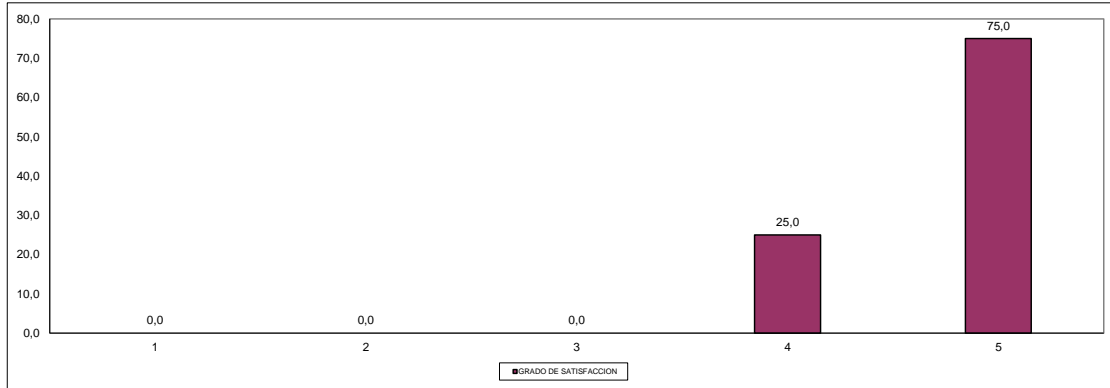


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 4 encuestados con relación a éste ítem el 100% le dió una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5. EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0

79,00



CALIDAD DEL TEMA: De los 4 encuestados con relación a éste ítem, el 25% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta, el 75% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 79% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,3 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Durante el I Trimestre de 2021, se realizó 1 capacitación en Veeduría Ciudadana con los Miembros de Asojalde forma presencial, con un grado de satisfacción general del 88,6% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,73 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 D de cada Comuna capacitarnos en control social y veeduría ciudadana, 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.