



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.2.2.2 -17	2020-01-30	3	1 de 1

FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2022

Fecha: 31/01/2022

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: CAPACITACION EN 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 preguntas

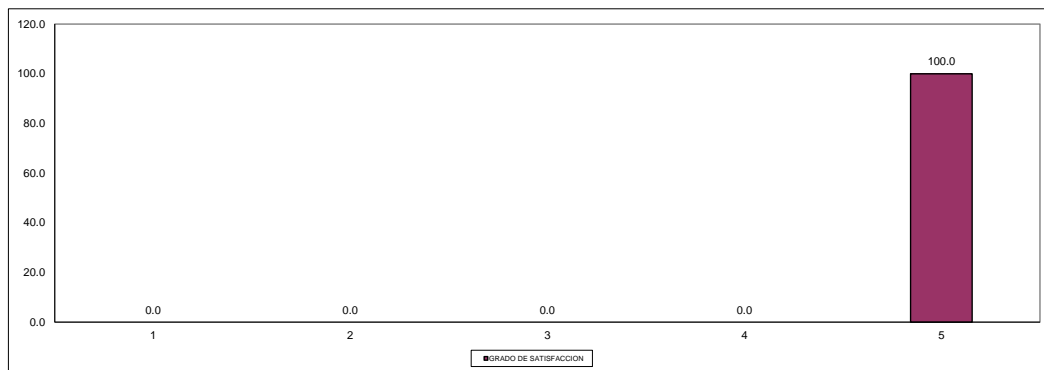
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

	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	1	1	3	0
5	7	6	6	4	7
	7	7	7	7	7

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

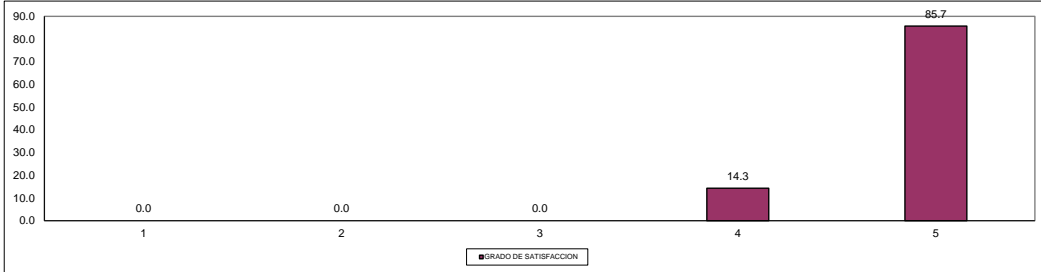


CALIDAD DEL TEMA: De lo 7 encuestados, el 100 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5 - EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	14.3	85.7

89.71

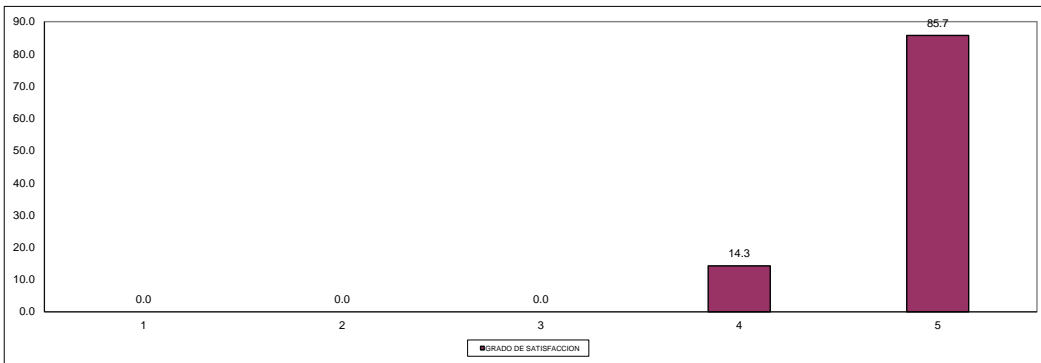


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 7 encuestados, el 85,7% dio una calificación de 5 y el 14,3% le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 89,71%.el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	14.3	85.7

89.71

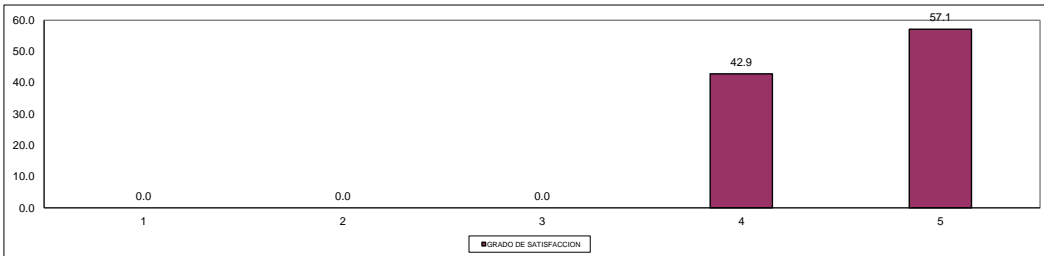


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 7 encuestados, el 85,7% dio una calificación de 5 y el 14,3% le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 89,71%.el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1

69.14

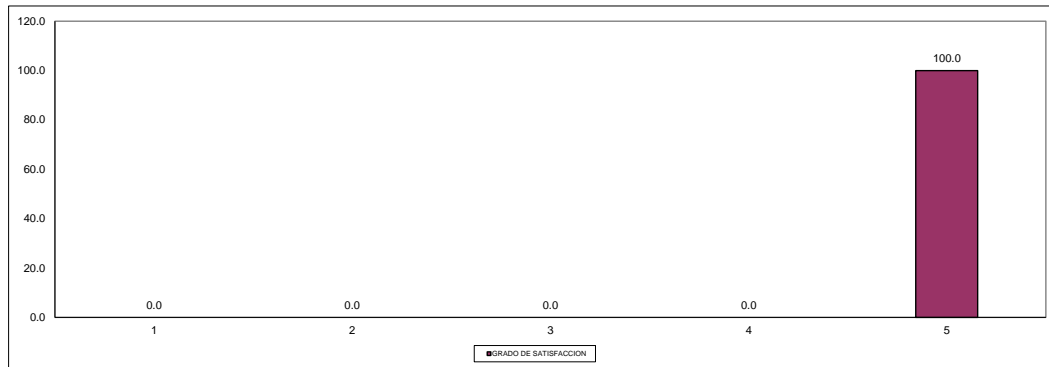


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 7 encuestados, el 57,1% le dio una calificación de 5, el 42,9% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 69,14% lo que equivale a una calificación global de 4.5. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

100.00



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 7 encuestados, el 100% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta. 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. EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

El Proyecto Contralor Estudianti vigencia 2022, tuvo un grado de satisfacción general del 89,7% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,8 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 4,5 y 5. lo cual no amerita la implementación de un plan de mejoramiento para la atención a la ciudadanía.

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.