



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 I TRIMESTRE 2023

Fecha: 2023-03-31

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

Auditorías
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
Participación Ciudadana X

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 y de cada una las observaciones presentadas por el encuestado

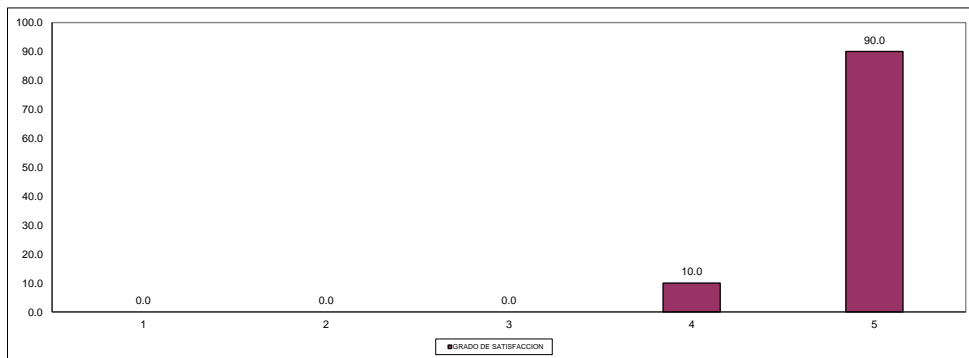
DEFICIENTE 1 TOTAL PREGUNTAS: 5
MALO 2
REGULAR 3
BUENO 4
EXCELENTE 5

CALIFICACIÓN	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0
4	1	0	0	0	0
5	9	10	9	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	10.0	90.0

94.00

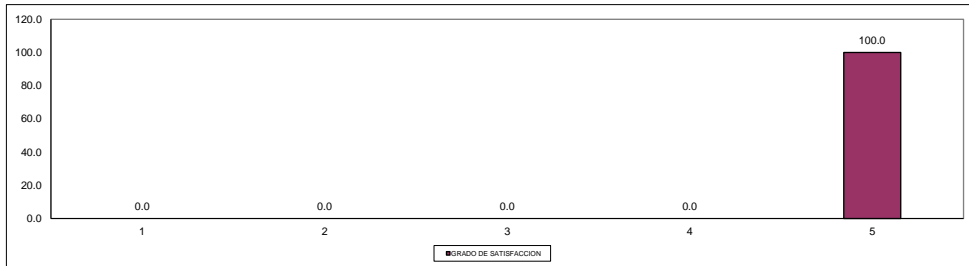


CALIDAD DEL TEMA: De los 10 encuestados, el 90 % le otorgó una calificación de 5, el 10% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

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

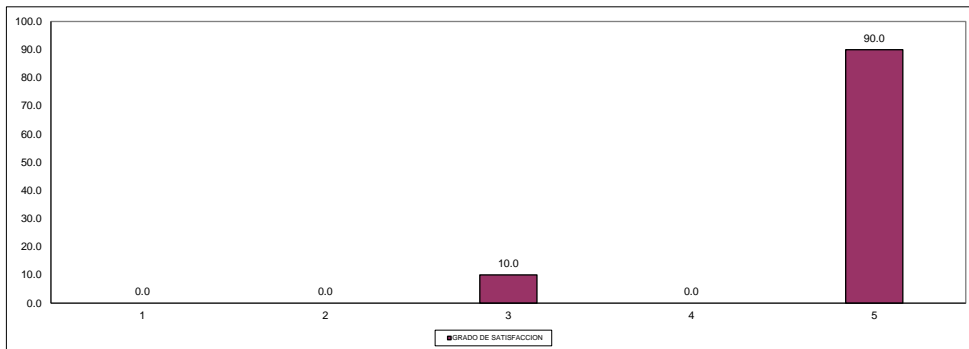


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 10 encuestados, el 100% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100%. El cual corresponde a una calificación global de 5 . EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	10.0	0.0	90.0

93.00

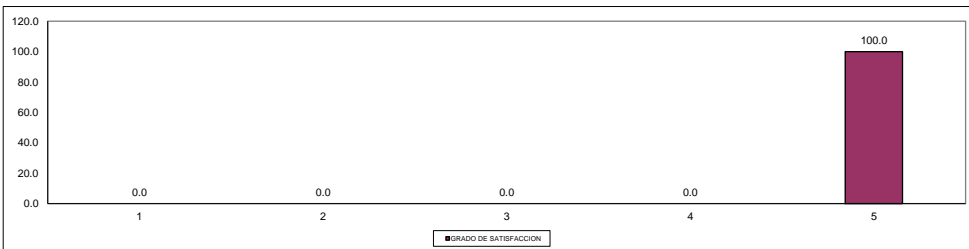


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 10 encuestados, el 90% le dio una calificación de 5, 10% dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 93% lo que equivale a una calificación global de 4,7. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

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

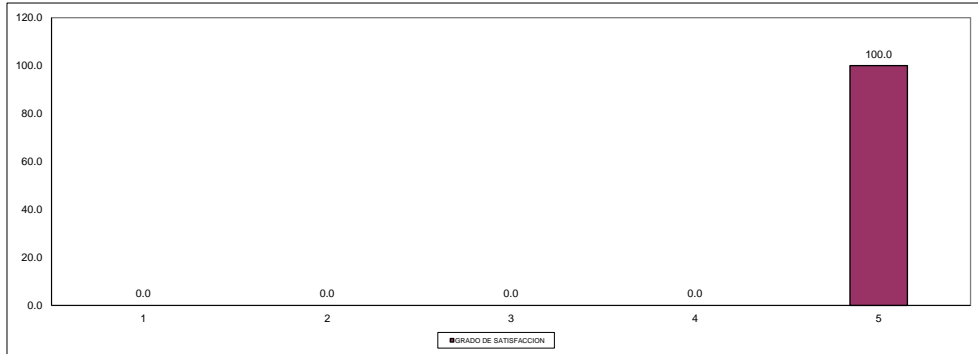


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 10 encuestados el 100% le dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% el cual correspondería a una calificación global de 5. EXCELENTE.

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



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 10 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.

Las capacitaciones realizadas en el primer trimestre de Veedurías Ciudadanas, tuvieron un grado de satisfacción general del 97.5% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,88 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: muy importante la actividad, quedamos muy satisfechos con la información, nos deja un gran conocimiento, la capacitación muy instructiva y educativa; 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.