



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

Auditorias

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana X

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: CAPCITACION 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

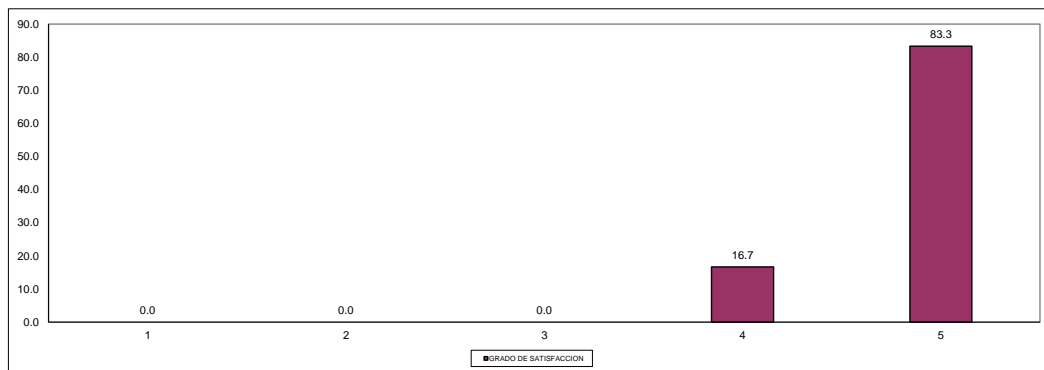
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

		PREGUNTA				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5	
1	0	0	0	0	0	
2	0	0	0	0	0	
3	0	0	1	0	0	
4	3	1	1	1	1	
5	15	17	16	17	17	
	18	18	18	18	18	

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3

95.89

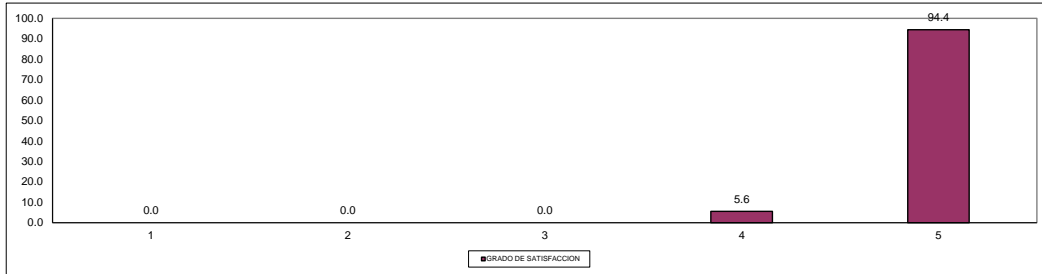


CALIDAD DEL TEMA: De lo 18 encuestados, el 83,3 % le otorgó una calificación de 5, el 16,7% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 95,33 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	5.6	94.4

98.44

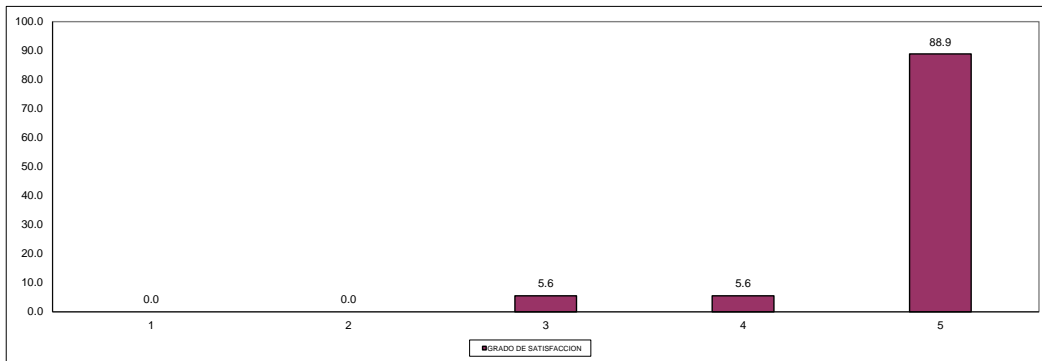


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 18 encuestados, el 94,4% dio una calificación de 5 y el 5,6% le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,4%.el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	5.6	5.6	88.9

98.44



METODOLOGIA UTILIZADA: De los 18 encuestados. el 89,9% le dio una calificación de 5, el 5,6% dio una calificación de 4 y el 5,6% le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,4% lo que equivale a una calificación global de 4,8. 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	5.6	94.4

98.44

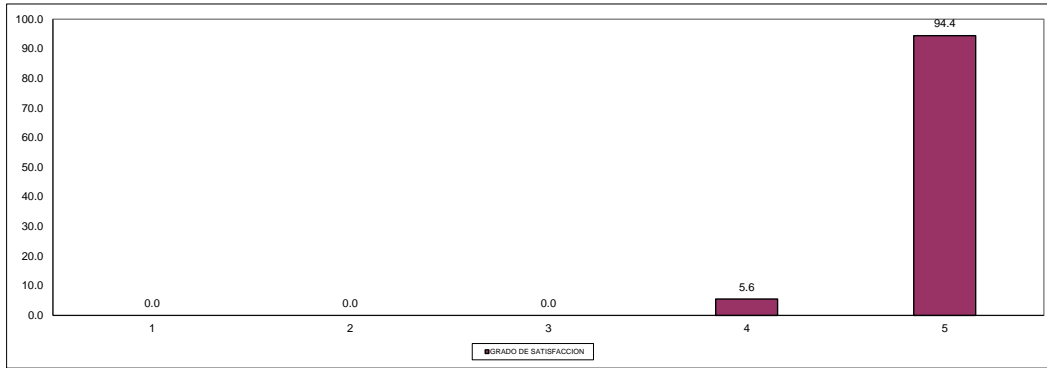


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 18 encuestados, el 94,4% le dio una calificación de 5, el 5,6% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,44% lo que equivale a una calificación global de 4.8. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	5.6	94.4

98.44



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 18 encuestados, el 94,4% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, el 5,6% dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,44% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,8 ubicándose en el rango entre BUENO - EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Las capacitaciones brindadas en Control Social y Fiscal a los estudiantines de grados 10 y 11 de las instituciones educativas la Anunciación, Rafael Uribe Uribe y el Dorado, en las fechas 7, 10 y 24 de febrero, tuvieron un grado de satisfacción general del 98% 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 4,7 y 4,9. 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.