



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 SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Fecha: 2023-05-24

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: CONVERSATORIO "HABLEMOS DE CONTROL 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

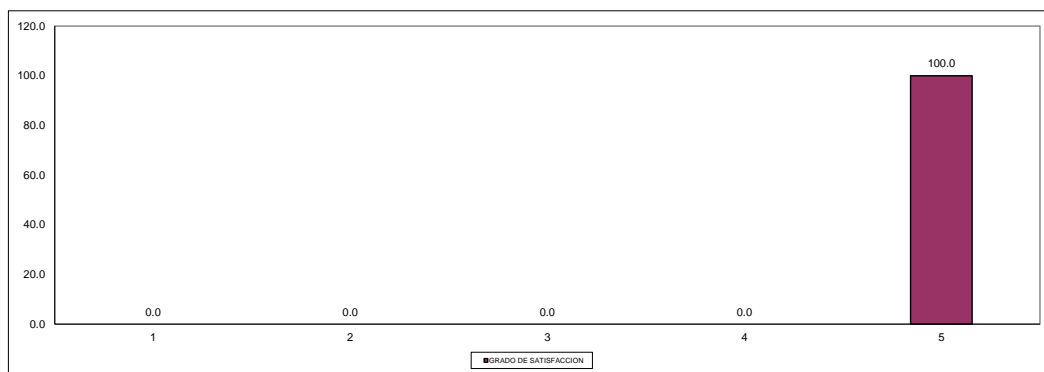
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	0	2	3	3	1
5	7	5	4	4	6
	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

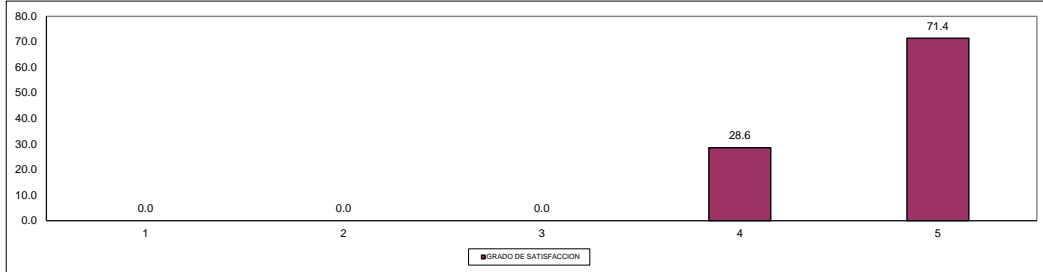


CALIDAD DEL TEMA: De lo 7 encuestados, el 100 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5 - EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	28.6	71.4

79.43

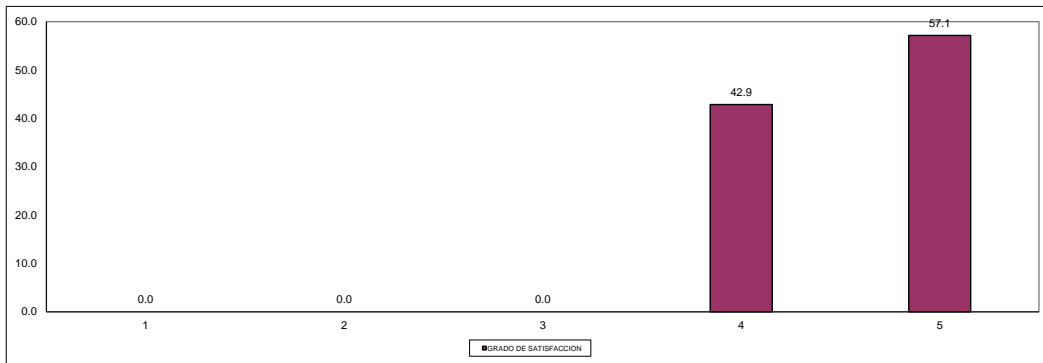


AMBIENTE PROPICIO PARA PARTICIPAR: De los 7 encuestados, el 71,4% dio una calificación de 5 y el 28,6% le dió una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 79,43%. el cual correspondería a una calificación global de 4,6 - situándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

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

69.14



DESEMPEÑO DE LA CONTRALORIA : De los 7 encuestados, el 57.1% le dio una calificación de 5, y el 42.9% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,6% 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	42.9	57.1

69.14

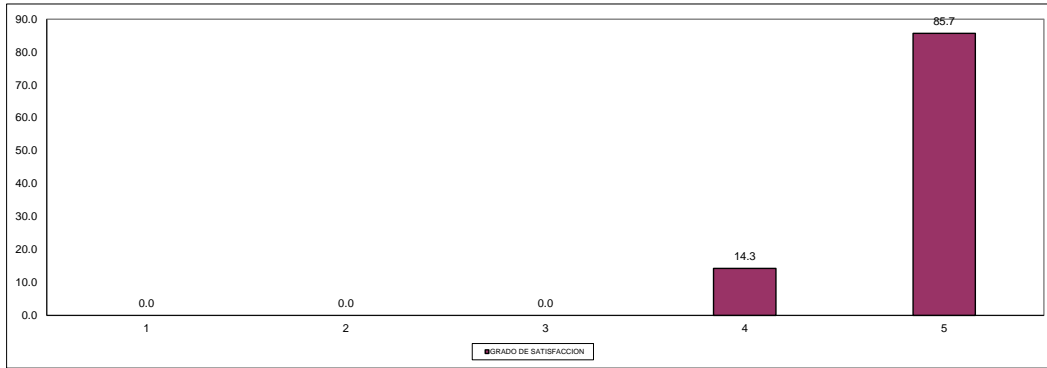


CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 7 encuestados, el 57.1% le dio una calificación de 5, y el 42.9% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,6%, lo que equivale a una calificación global de 4,5. situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

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

89.71



PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 7 encuestados, el 14,3% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 85,7% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 89,7% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4. BUENO.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

El Conversatorio "Hablemos de Control Fiscal" realizado el 25 de mayo, tuvo un grado de satisfacción general del 81,5% 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: Buena apropiación del tema todo super interesante, entre otras; Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción fue 4,5, 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.