



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: 2024-06-30

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

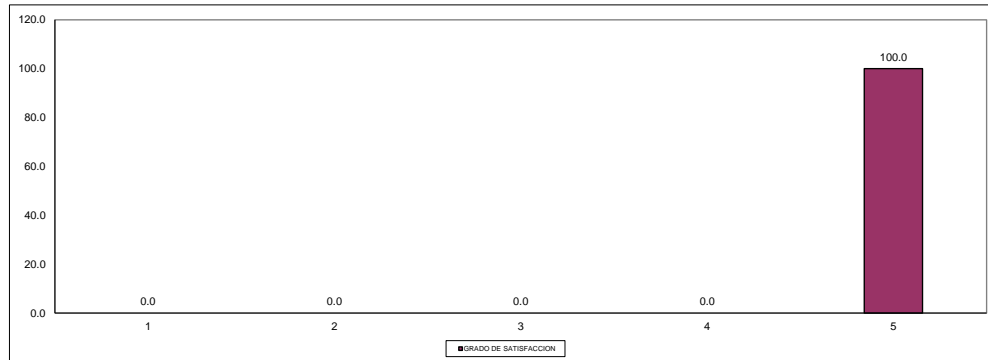
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	0	0	0	0
5	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4

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

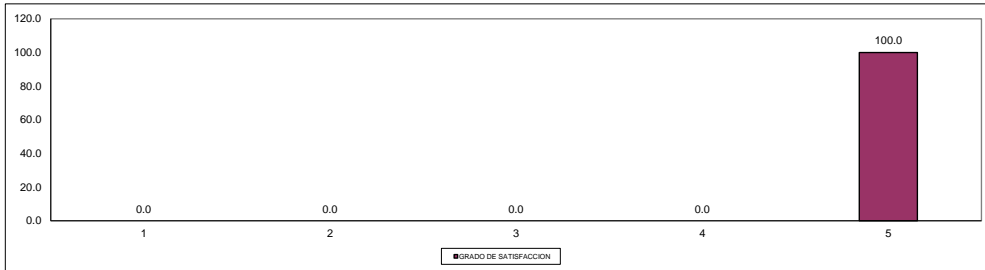


CALIDAD DEL TEMA: De los 4 encuestados, el 100 % le otorgó una calificación de 5, . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5 - EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

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

100.00

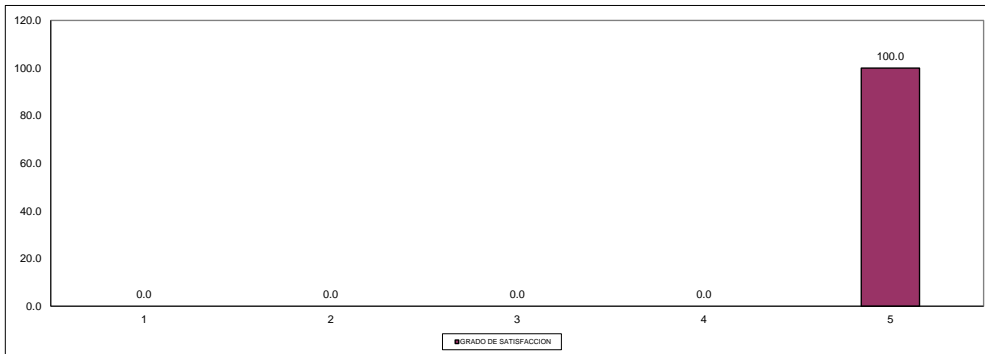


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 4 encuestados, el 100% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100%. El cual corresponde a una calificación global de 5 . EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

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

100.00

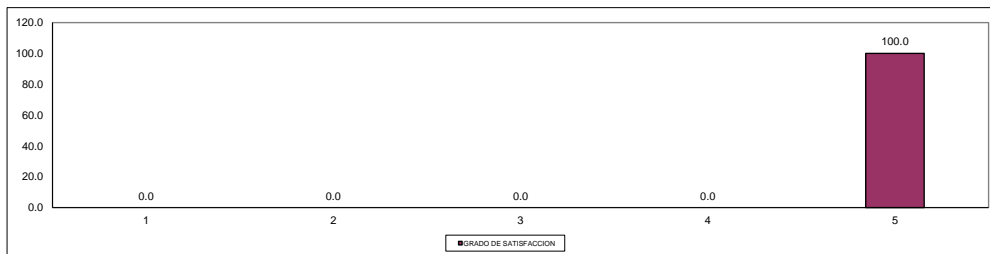


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 4 encuestados, el 100% le dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% lo que equivale a una calificación global de 5. EXCELENTE.

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

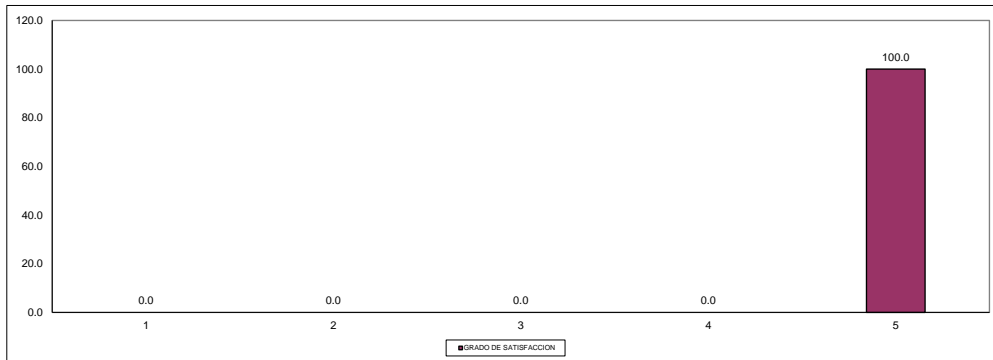


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 4 encuestados el 100% le dió una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% el cual correspondería a una calificación global de 5. EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

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

100.00



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 4 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.

La capacitación realizada en Veedurías Ciudadanas realizada en el Sector Villavicencio, tuvo un grado de satisfacción general del 100% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 5, con un rango de satisfacción EXCELENTE. Sin ninguna observación, lo que indica que no es necesario implementar acciones correctivas ni preventivas.

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.