



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: 2024-03-31

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 CONTROL SOCIAL Y ACUERDO 063 DEL 2011

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

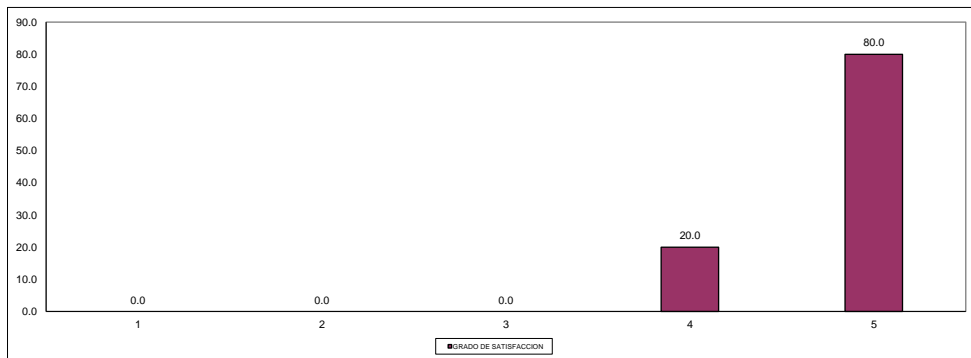
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	4	3	6	6	4
5	16	17	14	14	16
	20	20	20	20	20

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0

96.00

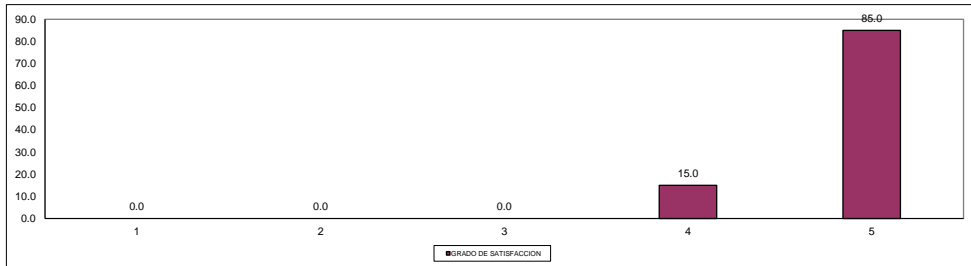


CALIDAD DEL TEMA: De los 20 encuestados, el 80 % le otorgó una calificación de 5, el 20% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96 % el cual correspondería a una calificación global de 4,8 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	15.0	85.0

97.00

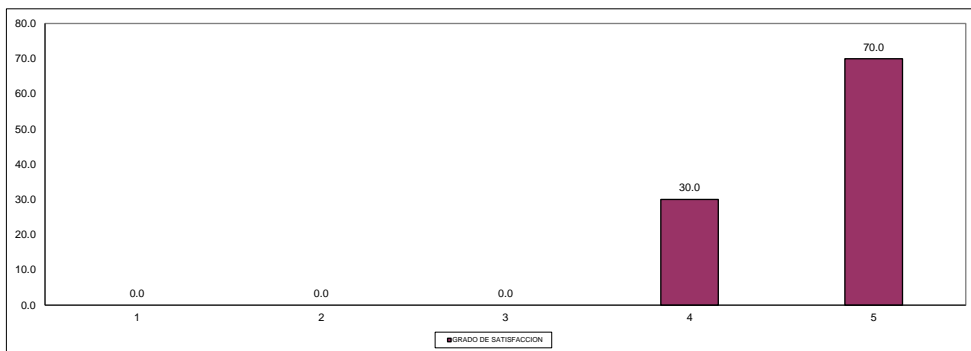


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 20 encuestados, el 85% dio una calificación de 5 , el 15% le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97%. El cual corresponde a una calificación global de 4.85 . ubicándose entre BUENO - EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	30.0	70.0

94.00

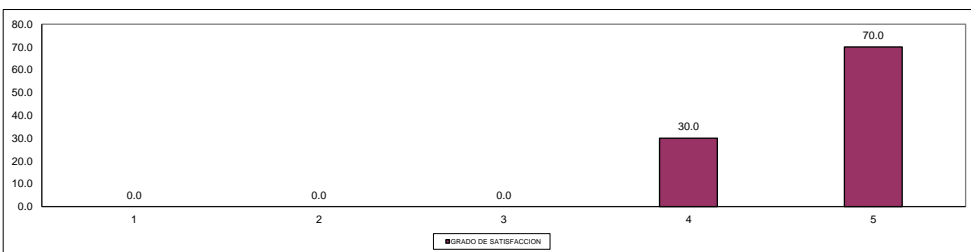


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 20 encuestados, el 70% le dio una calificación de 5, 30% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94% lo que equivale a una calificación global de 4,7. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	30.0	70.0

94.00

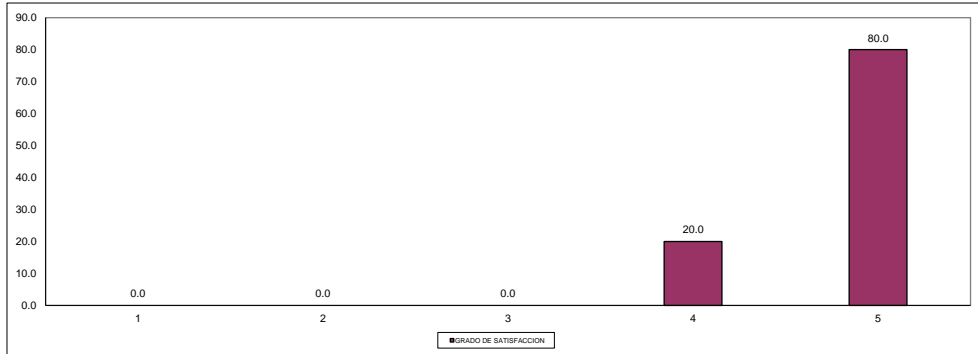


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 20 encuestados el 80% le dió una calificación de 5, y el 20% le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7, ubicándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0

96.00



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 20 encuestados el 80% otorgó una calificación de 5, y el 20% una calificación de 4 a ésta pregunta, por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,8. Ubicándose entre BUENO - EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

La capacitación realizada en el primer trimestre en control social ya cuerdo 063 del 2011, tuvieron un grado de satisfacción general del 95,4% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,77 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y 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.