



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION

FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.2.2.2 -17	18/04/2013	2
		1 de 1

FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE

Fecha: 20/10/2015

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:

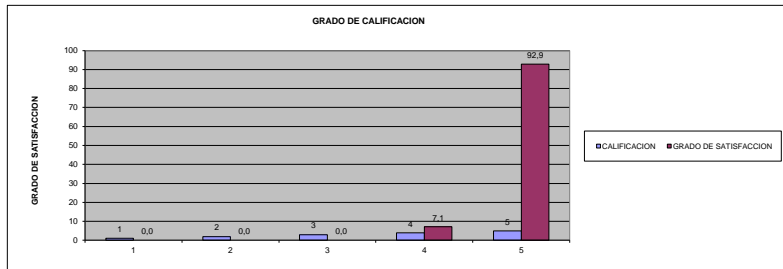
- TABULACION DE LA PREGUNTA
- GRAFICA DE LA PREGUNTA (Insertar Grafica)
- ANALISIS DE DATOS: describir en forma detallada el resultado de cada una de las preguntas y de cada una las

DEFICIENTE	1
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	1	0
3	0	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0
5	13	14	13	12	14
	14	14	14	14	14

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	7,1	92,9

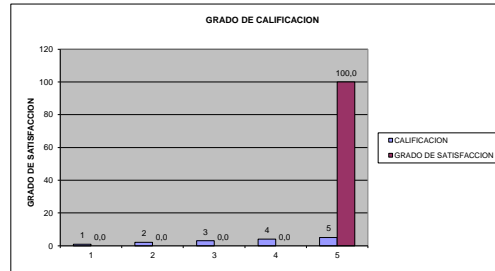


CALIDAD DEL TEMA: De los 14 encuestados con relación a éste ítem, el 7,1% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 92,9% le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,5% el cual correspondería a una calificación global de 4,9 ubicándose en un rango entre BUENO Y EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

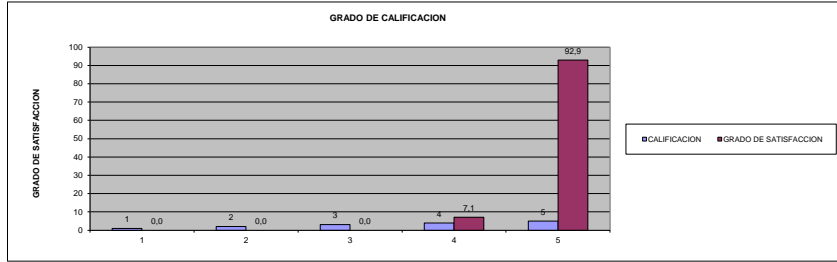
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0



CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 14 encuestados con relación a éste ítem, el 100% otorgó una calificación de 5. 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, correspondiéndole.

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	7,1	92,9

100,0

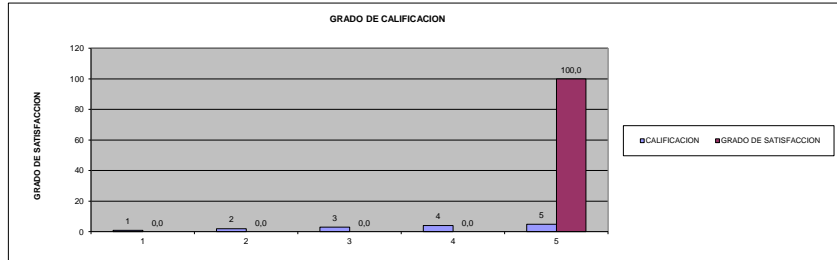


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 14 encuestados con relación a éste ítem, el 7,1% le otorgó una calificación de 4 a éste ítem, y el 92,9% de 5 Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,5%, lo que significa que la pregunta tuvo una calificación promedio de 4,9 ubicándose en el rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

100,0

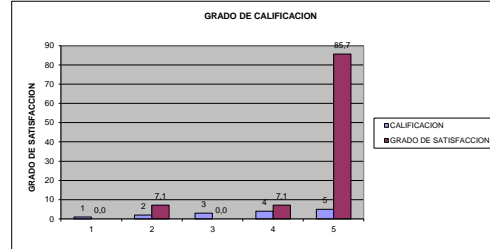


CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: De los 14 encuestados con relación a éste ítem, el 100% otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% que equivaldría a decir que la pregunta tuvo una calificación promedio de 5 lo que la ubicaría en un grado de satisfacción EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	7,1	0,0	7,1	85,7

100,0



PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 14 encuestados con relación a éste ítem, el 7,1% dio una calificación de 2 a éste ítem; el 7,1% le otorgó una calificación de 4 y el 85,7% de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94,2% el cual significa que la pregunta tuvo una

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Durante el tercer trimestre de 2015 se realizó una (1) capacitación en VEEDURIA CIUDADANA, en el Corregimiento de Puerto Caldas, con un grado de satisfacción general del 98,2% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,91 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. si bien es cierto que éste porcentaje global de satisfacción es alto, también lo es, que el mismo no garantiza la seguridad de que cada una de las preguntas de las encuestas así lo sea., razón por la cual se analizaron también los porcentajes globales e individuales de cada pregunta para de ésta manera, poder actuar para mejorar en aquellas preguntas o items en las cuales existan debilidades. el porcentaje global de satisfacción de cada una de las preguntas de la encuesta es igual o mayor al 94,2%, siendo su mayor valor 100%, con algunas observaciones como: Que sigan brindando estos espacios para estar informados, felicitaciones, son muy importantes, bueno saber como se estan invirtiendo los recursos, me gusto que se tuviera en cuenta al adulto mayor, acuerden de mirar los recursos del centro vida, gracias por el aporte que le hace al ciudadano con la información , me gusto mucho, ojala nos tengan en cuenta en todas las rendiciones, gracias por compartir lo que ocurre en la ciudad, es muy satisfactorio contar con un espacio como las audiencias publicas , estos espacios deben realizarse con mayor frecuencia, que bueno que se apersonen de temas como el Adulto Mayor felicitaciones por su buen desempeño, que bueno que estas actividades no sean por interes politico entre otros . Es de anotar que la calificación global de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 4,71 y 5,0 correspondiente a una satisfacción oscilante entre 94,2% y 100%. No ameritando ningún plan de mejoramiento, a pesar de haber existido un ciudadano que en la pregunta puntualidad y duración del evento ofreció una calificación de 2, toda vez que no es una muestra representativa frente a la calificación de 13 ciudadanos más a dicho item.

3.0 definir el plan de mejoramiento a implementar (adjuntar registro de acciones correctiva o preventivas a