



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 2021

Fecha: 31/12/2021

Marque con una X el Proceso al cual pertenece el Análisis de las Encuesta

- Auditorias**
 Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
 Participación Ciudadana

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **PROYECTO CONTRALOR ESTUDIANTIL VIGENCIA 2021**

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

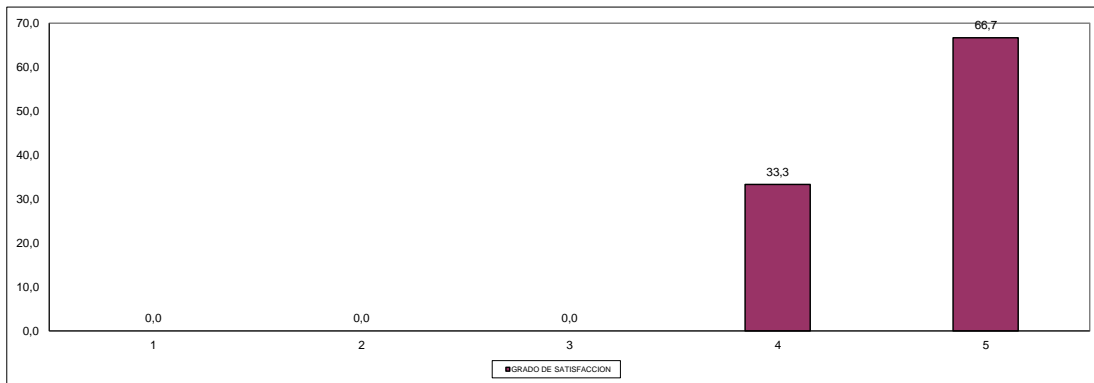
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACIÓN	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	5	1
4	7	5	8	5	2
5	14	16	13	11	18
	21	21	21	21	21

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	33,3	66,7

94,67

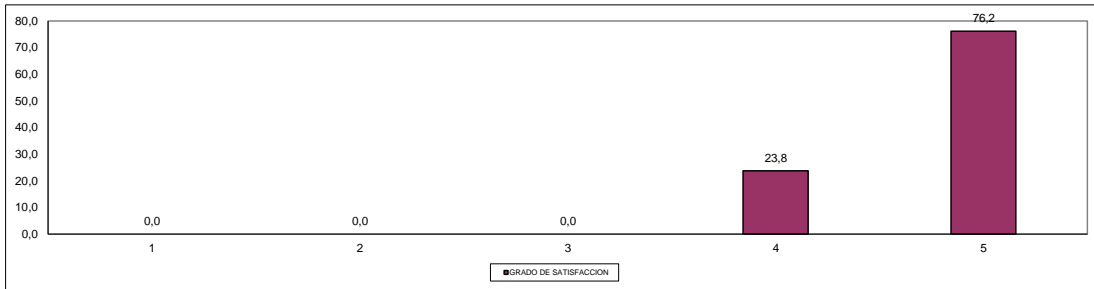


CALIDAD DEL TEMA: De lo 21 encuestados con relación a éste ítem, el 66,7 % le otorgó una calificación de 5, el 33,3% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94,67 % el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicandose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	23,8	76,2

96,19

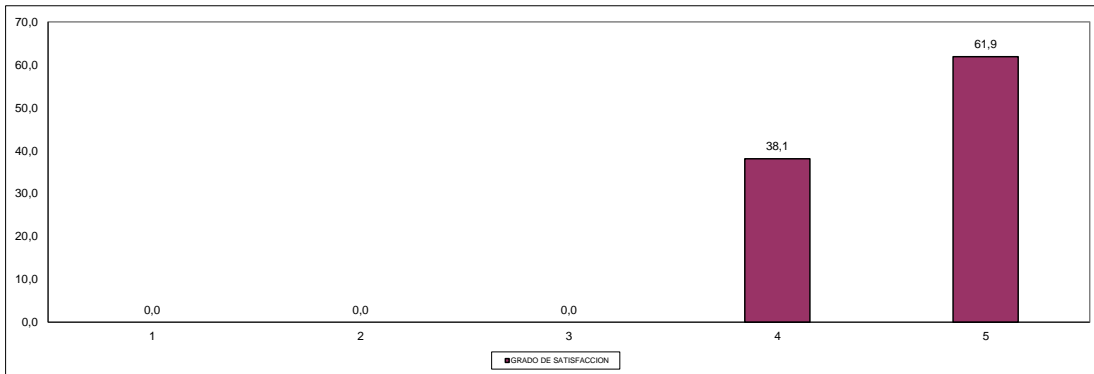


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 21 encuestados con relación a éste ítem, el 76,2% dio una calificación de 5 y el 23,8 le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,19%.el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	38,1	61,9

96,19

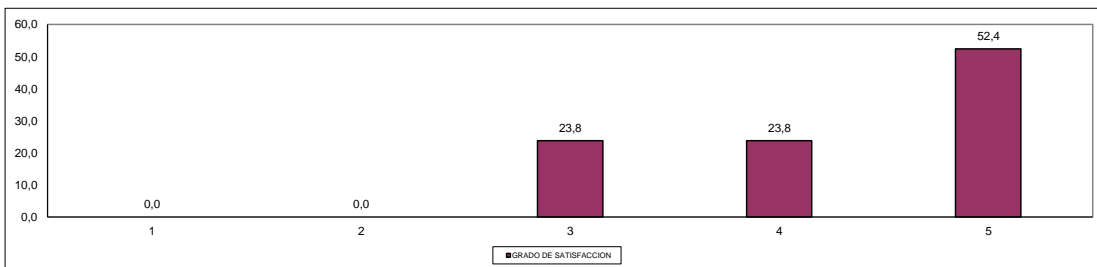


CALIDAD DEL TEMA: De los 21 encuestados con relación a éste ítem, el 61,9% le dio una calificación de 5 y el 38,1% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,19% lo que equivale a una calificación global de 4,5. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	23,8	23,8	52,4

87,38

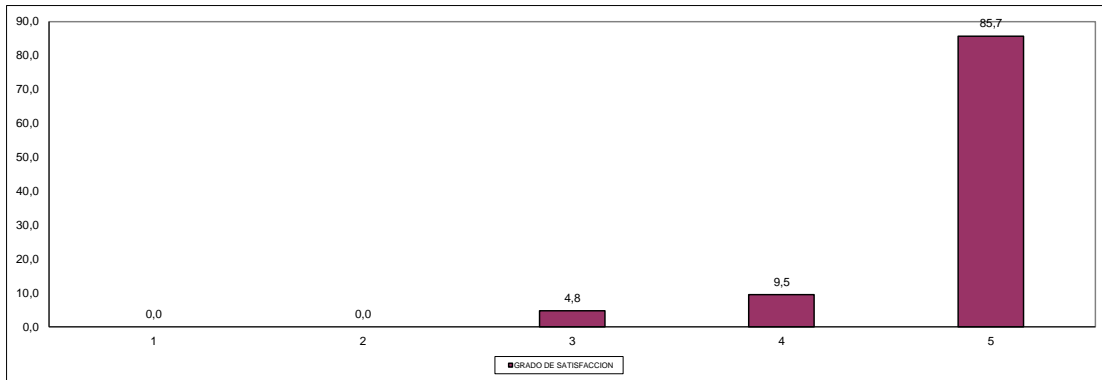


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 21 encuestados con relación a éste ítem, el 52,4% le dio una calificación de 5, el 23,8% dio una calificación de 4 y el 23,8 le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,19% lo que equivale a una calificación global de 3,6. Situándose entre REGULAR Y BUENO .

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	4,8	9,5	85,7

96,71



CALIDAD DEL TEMA: De los 21 encuestados con relación a éste ítem, el 87,5% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, el 9,5% dio una calificación de 4 y el 4,8% le otorgó una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,71% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4 ubicándose en el rango entre BUENO.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

El día 6 de noviembre se llevo a cabo la clausura del proyecto contralor Estudiantil, con un grado de satisfacción general del 94,3% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,2 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: excelente, se requiere dar continuidad al programa de formación; Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 3 y 4,5. No ameritando ningún mejoramiento.

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.