



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANÁLISIS 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: **CAPACITACION EN MECANISMOS DE PARTICIPACION 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

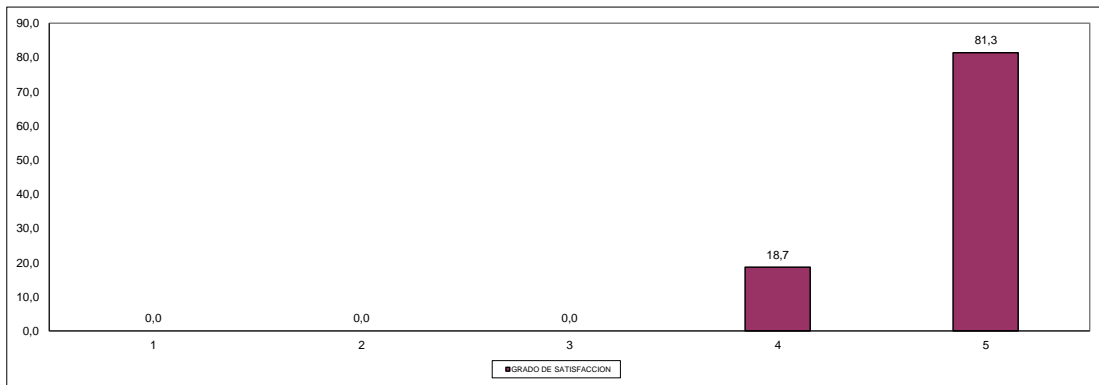
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	14	9	14	7	8
5	61	66	61	68	67
	75	75	75	75	75

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	18,7	81,3

98,40

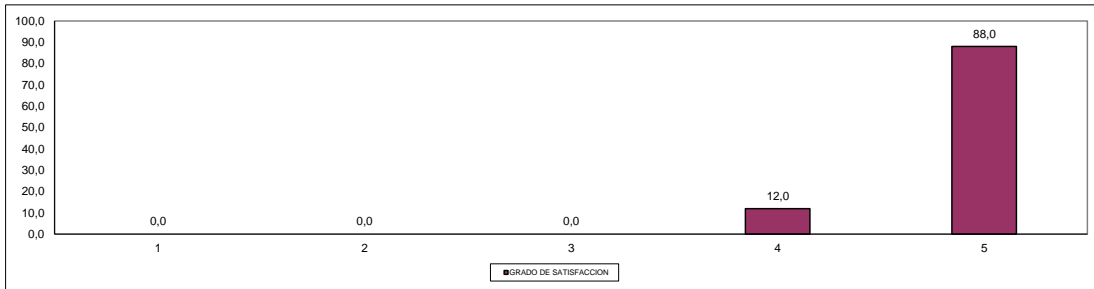


CALIDAD DEL TEMA: De lo 75 encuestados con relación a éste ítem, el 81,3 % le otorgó una calificación de 5, el 18,7% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,4 % el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	12,0	88,0

97,60

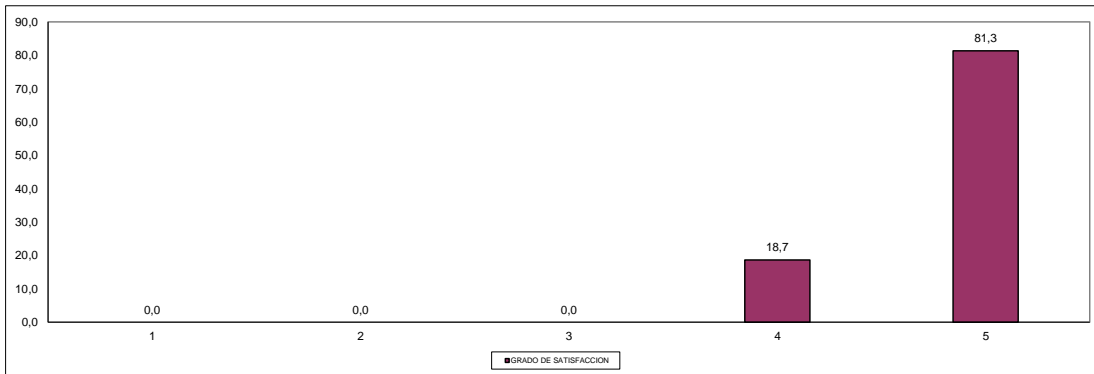


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 75 encuestados con relación a éste ítem, el 88% dio una calificación de 5 y el 12% le dió una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,6%. el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	18,7	81,3

97,60

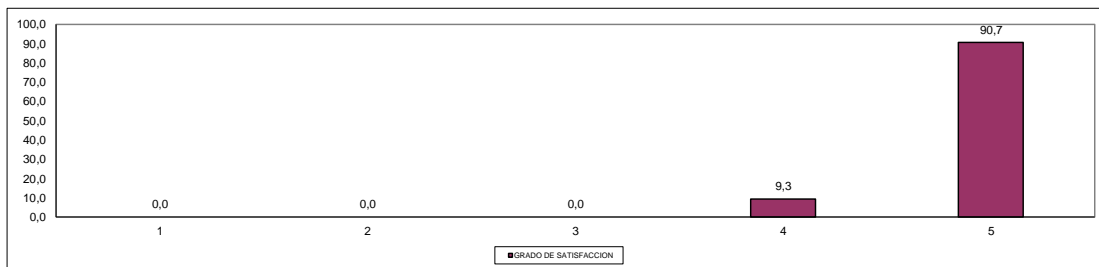


CALIDAD DEL TEMA: De los 75 encuestados con relación a éste ítem, el 81,3% le dio una calificación de 5, y el 18,7% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,6% lo que equivale a una calificación global de 4,9. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	9,3	90,7

98,10

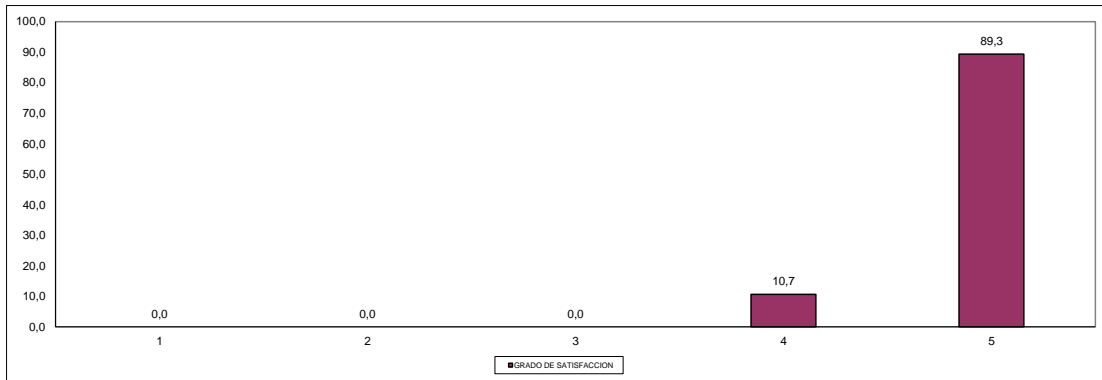


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 75 encuestados con relación a éste ítem, el 90,7% le dio una calificación de 5, y el 9,3% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,1% lo que equivale a una calificación global de 4,9. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0,0	0,0	0,0	10,7	89,3

97,80



CALIDAD DEL TEMA: De los 81 encuestados con relación a éste ítem, el 10,7% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 89,3% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,8% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

En la vigencia de 2021, se realizaron 20 capacitaciones presenciales en Mecanismos de Participación Ciudadana, con un grado de satisfacción general del 97,9% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,9 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: Muy interesante el tema, esperamos que se repita 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 fue 4,9. 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.