



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 SEMESTRE 2022

Fecha: 31/06/2022

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

Auditorias

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana X

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: CAPACITACION EN CONTROL SOCIAL Y FISCAL

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

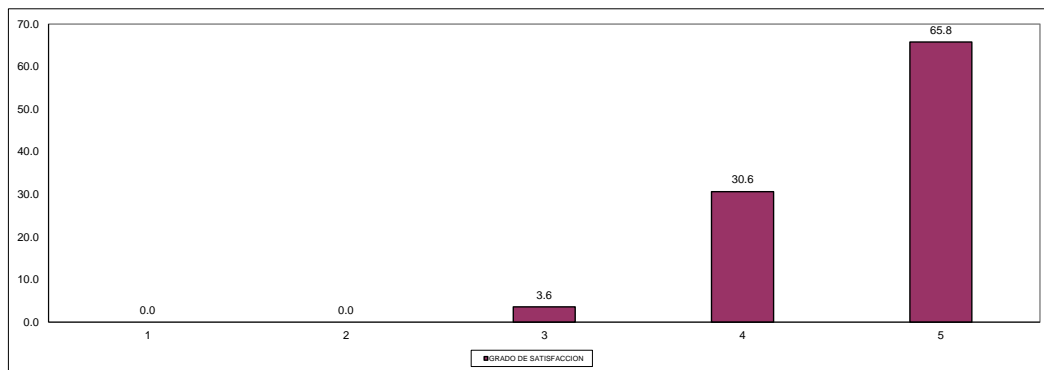
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACIÓN	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	4	3	8	6	7
4	34	30	42	41	25
5	73	78	61	64	79
	111	111	111	111	111

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	3.6	30.6	65.8

92.43

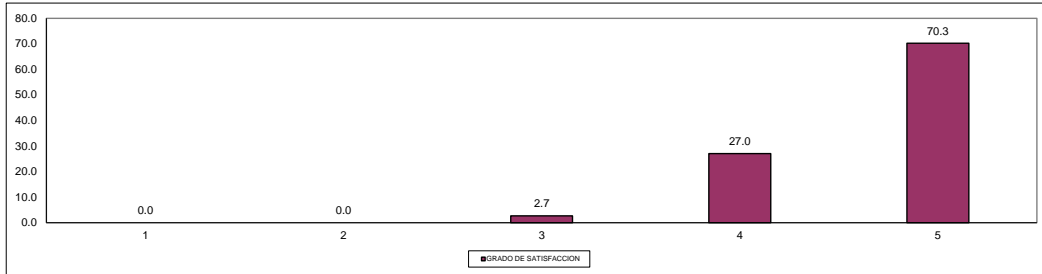


CALIDAD DEL TEMA: De lo 111 encuestados, el 65,8 % le otorgó una calificación de 5, el 30,6% le otorgó una calificación de 4, y el 3,6 le dio una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 92,43 % el cual correspondería a una calificación global de 4,6 - Ubicandose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	2.7	27.0	70.3

93.51

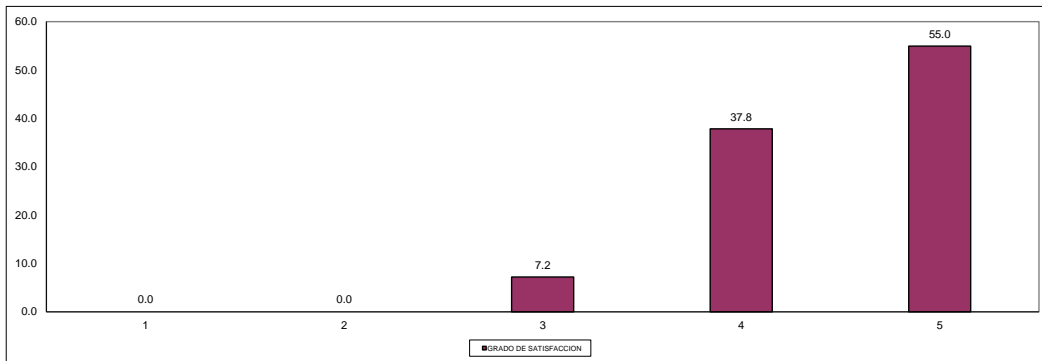


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 111 encuestados, el 70,3% dio una calificación de 5 y el 27,0% le dio una calificación de 4 y el 2,7 le dio una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 93,51%.el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	7.2	37.8	55.0

89.55

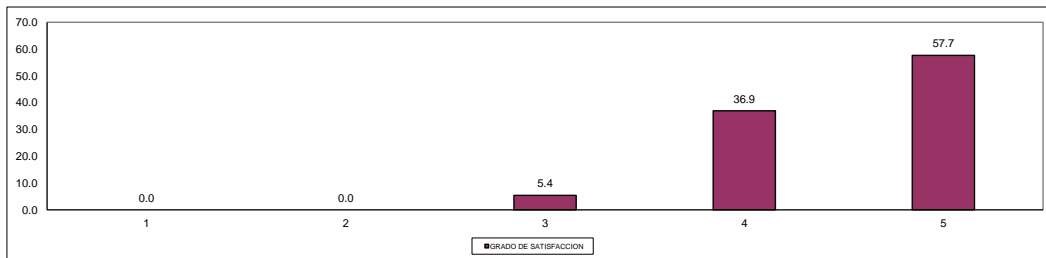


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 111 encuestados. el 89,9% le dio una calificación de 5, el 5,6% dio una calificación de 4 y el 5,6% le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,4% lo que equivale a una calificación global de 4,8. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	5.4	36.9	57.7

90.45

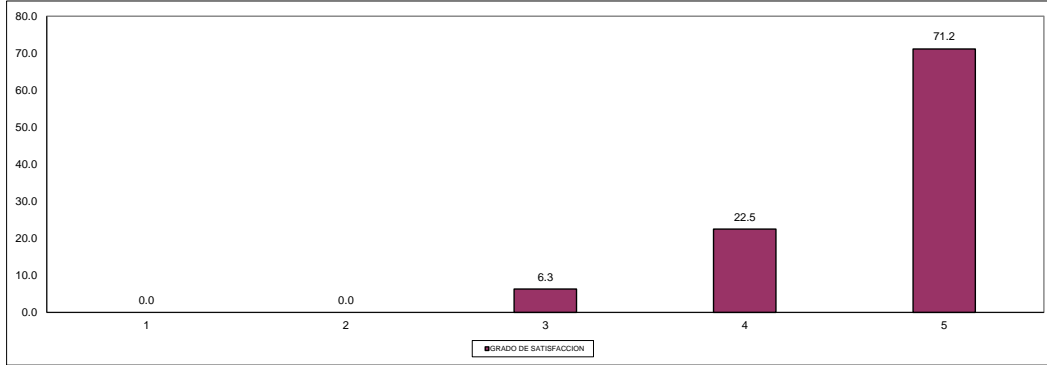


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 111 encuestados, el 57,7% le dio una calificación de 5, el 36,9% dio una calificación de 4 y el 5,4 le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 90,45% lo que equivale a una calificación global de 4.5. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	6.3	22.5	71.2

92.97



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 111 encuestados, el 71,2% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, el 22,5% dio una calificación de 4 y el 6,3 le dio una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 92,97% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,64 ubicándose en el rango entre BUENO - EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Las capacitaciones brindadas en Control Social y Fiscal a los estudiantines de grados 9, 10 y 11 de las instituciones educativas Kennedy, Pablo Emilio Cardona, La Inmaculada, Sofia Hernandez, Leningrado, Gonzalo Mejia, Maria Dolorosa y Remigio Antonio Cañarte en las fechas 8, 14, 15, 16, 17, 21 y 23 de febrero, tuvieron un grado de satisfacción general del 91% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,6 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 4,4 y 4,7. lo cual no amerita la implementación de un plan de mejoramiento para la atención a la ciudadanía.

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.