



**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 SEGUNDO SEMESTRE 2022

Fecha: 2022-12-31

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: **CONVERSATORIOS**

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

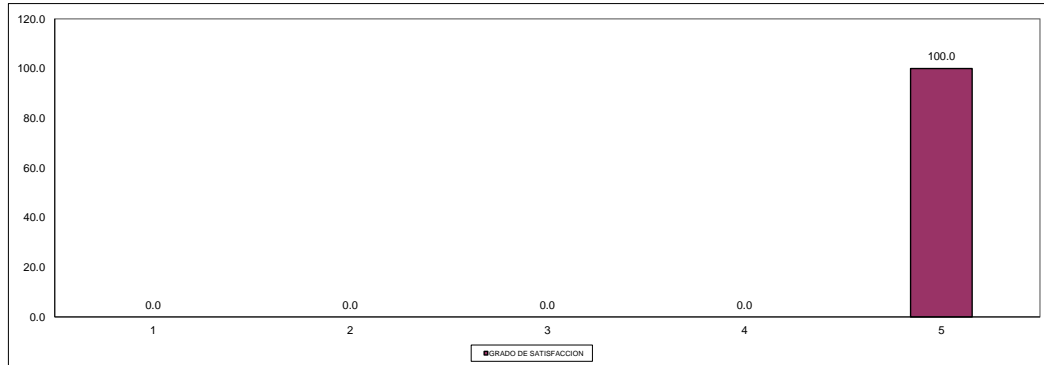
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

PREGUNTA					
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	2	0
4	0	1	0	0	0
5	9	8	9	7	9
	9	9	9	9	9

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

100.00

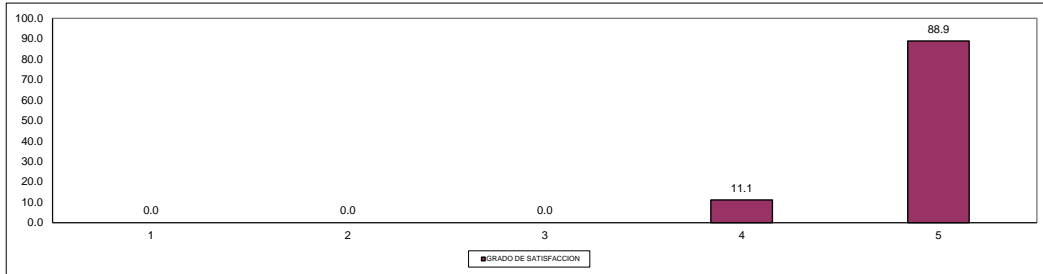


CALIDAD DEL TEMA: De lo 9 encuestados, el 100 % le otorgó una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100 % el cual correspondería a una calificación global de 5 - EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	11.1	88.9

92.89

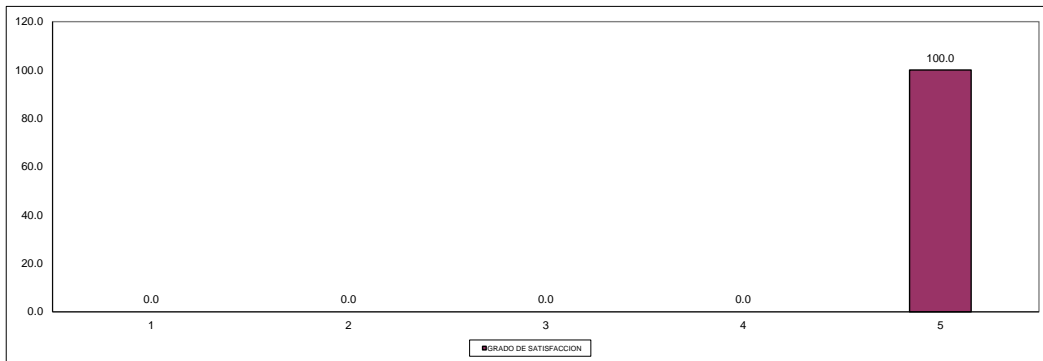


AMBIENTE PROPICIO PARA PARTICIPAR: De los 9 encuestados, el 88,9% dio una calificación de 5 y el 11,1% le dió una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 92,89%. el cual correspondería a una calificación global de 4,84 - Ubicandose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

100.00

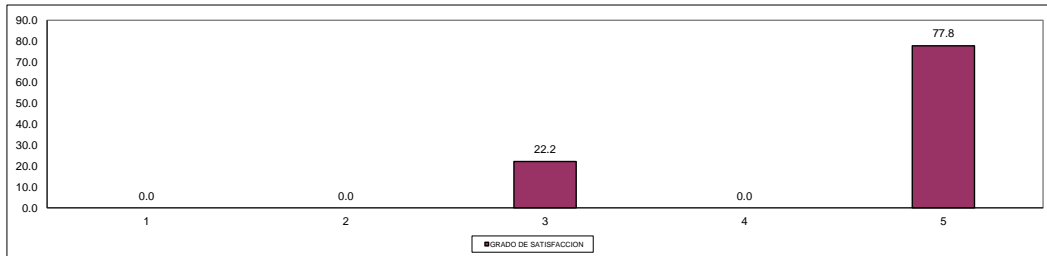


DESEMPEÑO DE LA CONTRALORIA : De los 9 encuestados, el 100% le dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 100% lo que equivale a una calificación global de 5. EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	22.2	0.0	77.8

77.78

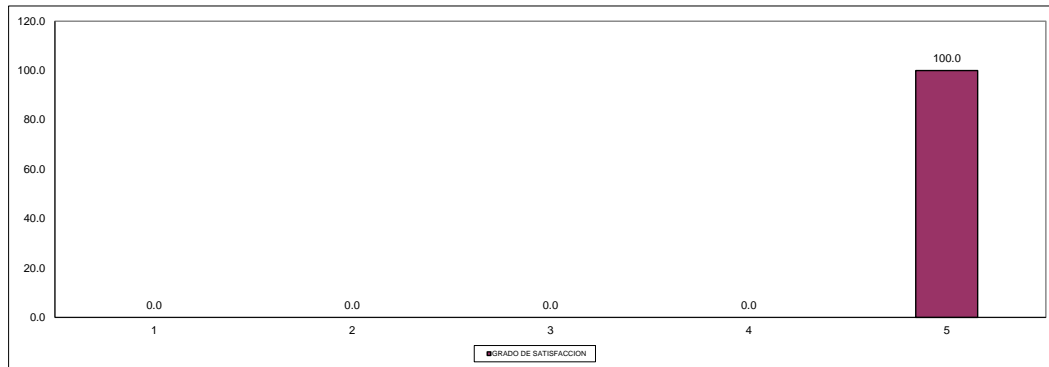


CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 9 encuestados, el 77,8% le dio una calificación de 5, y el 22,2% dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 77,5% lo que equivale a una calificación global de 4,5. Situandose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

100.00



PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 9 encuestados, 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, EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

El Conversatorio realizado en el Segundo Semestre, tuvo un grado de satisfacción general del 94,1%, 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: Excelente capacitación muy buena organización y exposición, entre otras; Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 4,5 y 5. 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.