



**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: 2023-06-30

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 CIUDADNA**

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

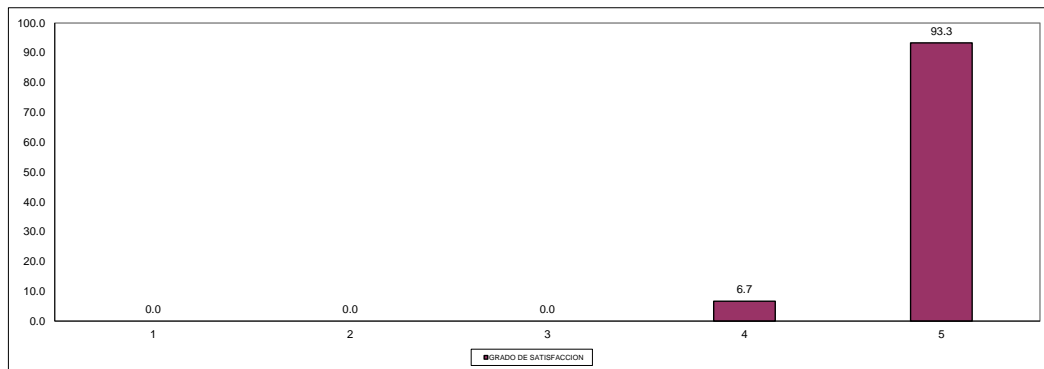
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

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	1	4	4	1	2
5	14	11	11	14	13
	15	15	15	15	15

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	6.7	93.3

98.67

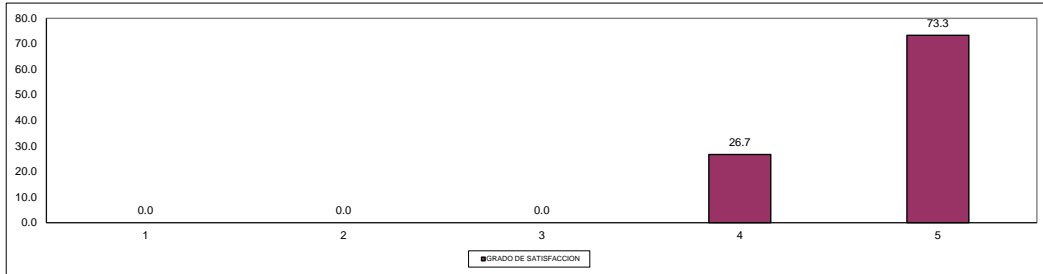


CALIDAD DEL TEMA: De lo 15 encuestados, el 93,3 % le otorgó una calificación de 5, el 6,7% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,67 % el cual correspondería a una calificación global de 4,9 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	26.7	73.3

89.33

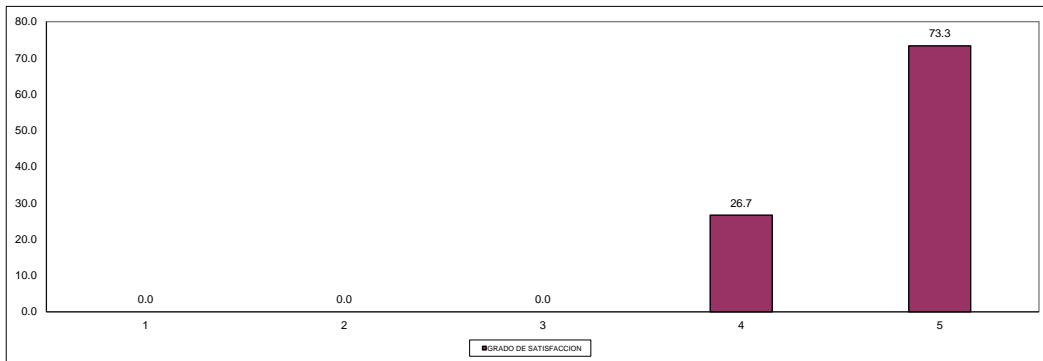


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 15 encuestados, el 73,3% dio una calificación de 5 y el 26,7 le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 89,33%.el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	26.7	73.3

89.33



CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 15 encuestados, el 73,3% dio una calificación de 5 y el 26,7 le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 89,33%.el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	6.7	93.3

97.33

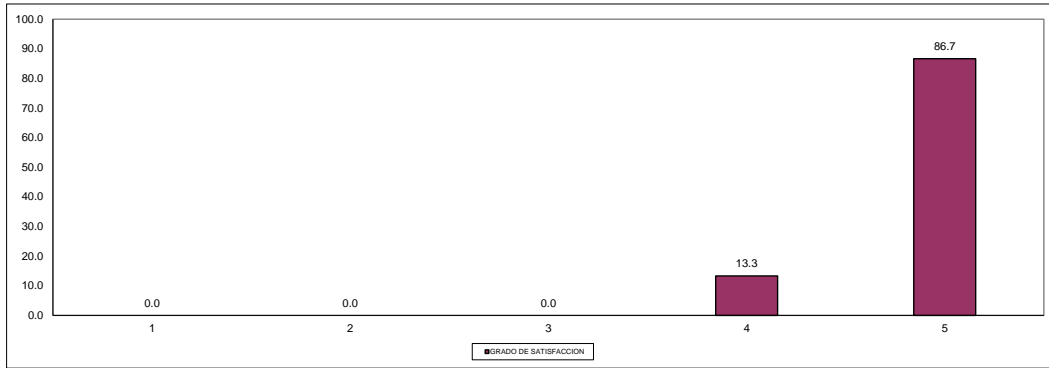


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 15 encuestados, el 93,3% le dio una calificación de 5, el 6,7% dio una calificación de 4.. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,33% lo que equivale a una calificación global de 4,9. situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7

94.67



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 15 encuestados, el 86,7% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, el 13,3% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94,67% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,86 ubicándose en el rango entre BUENO - EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Las capacitaciones brindadas en Mecanismos de Participación Ciudadana en el primer semestre , tuvieron un grado de satisfacción general del 94% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,8 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 4.7 y 4.9. 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.