



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

Auditorías

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: CAPACITACION EN VEEDURIA 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

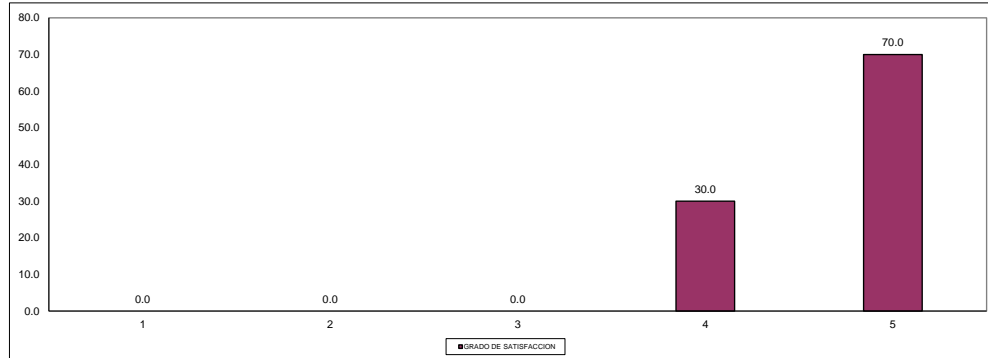
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACIÓN	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	1
4	3	3	2	3	4
5	7	7	7	7	5
	10	10	10	10	10

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	30.0	70.0

82.00

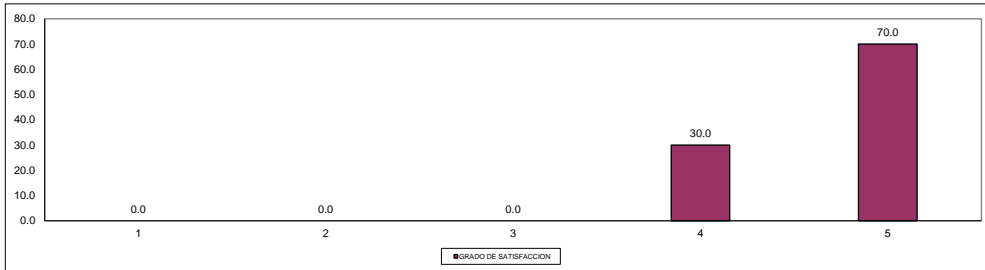


CALIDAD DEL TEMA: De los 10 encuestados, el 70 % le otorgó una calificación de 5, el 30% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 82 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	30.0	70.0

82.00

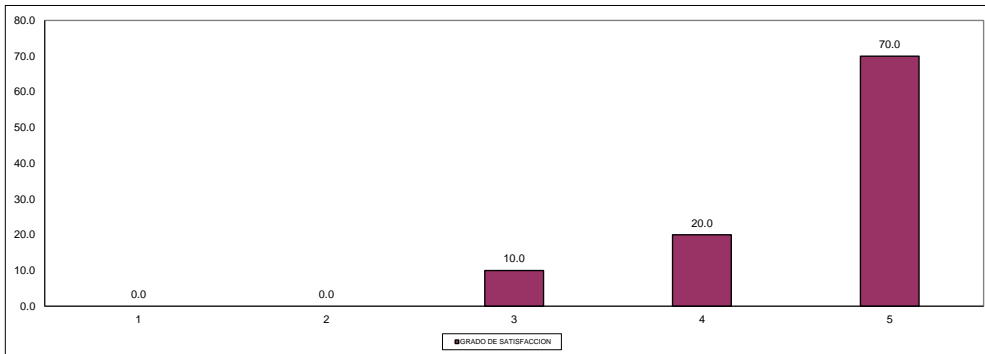


CALIDAD DEL TEMA: De los 10 encuestados, el 70 % le otorgó una calificación de 5, el 30% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 82 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	10.0	20.0	70.0

81.00



METODOLOGIA UTILIZADA: De los 10 encuestados, el 70% le dio una calificación de 5, 20% dio una calificación de 4 y el 10% le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 81% lo que equivale a una calificación global de 4.6. 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	30.0	70.0

82.00

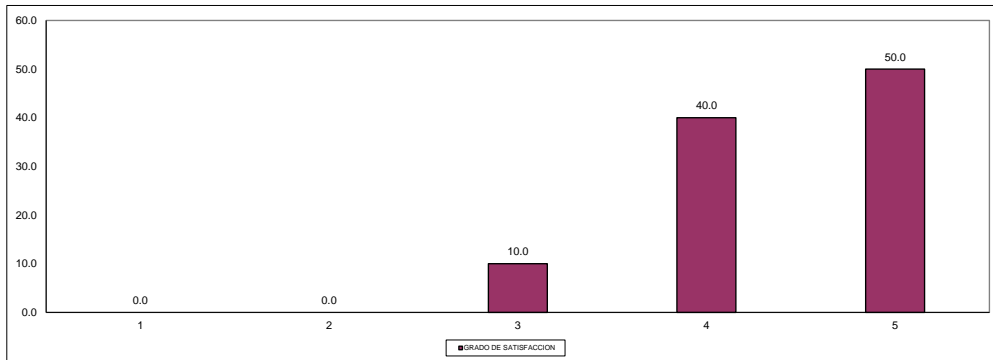


CALIDAD DEL TEMA: De los 10 encuestados, el 70 % le otorgó una calificación de 5, el 30% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 82 % el cual correspondería a una calificación global de 4,7 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	10.0	40.0	50.0

69.00



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 10 encuestados el 50% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, EL 40% le dio una calificación de 4 y el 10% le dio una calificación de 3, por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 69% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,4. Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Las capacitaciones realizadas en el primer semestre de Veedurías Ciudadana, tuvieron un grado de satisfacción general del 79,2% 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.