



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 II SEMESTRE 2022

Fecha: 2022-12-31

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

Auditorías

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana X

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

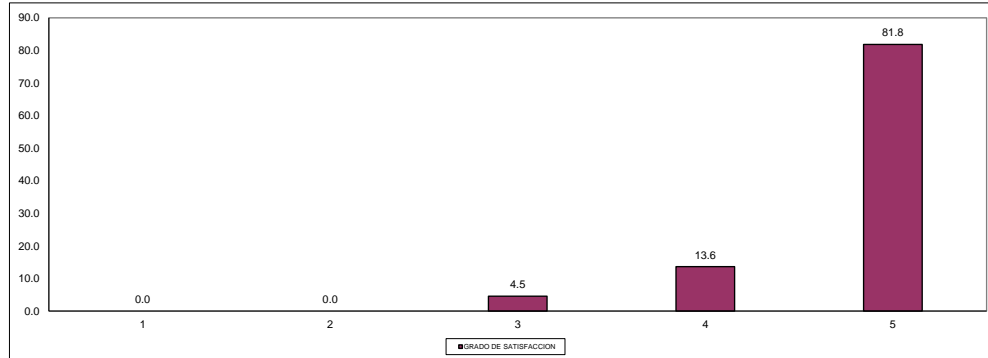
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

CALIFICACIÓN	PREGUNTA				
	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	1	1	2	0	1
4	3	2	5	5	4
5	18	19	15	17	17
	22	22	22	22	22

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	4.5	13.6	81.8

96.82

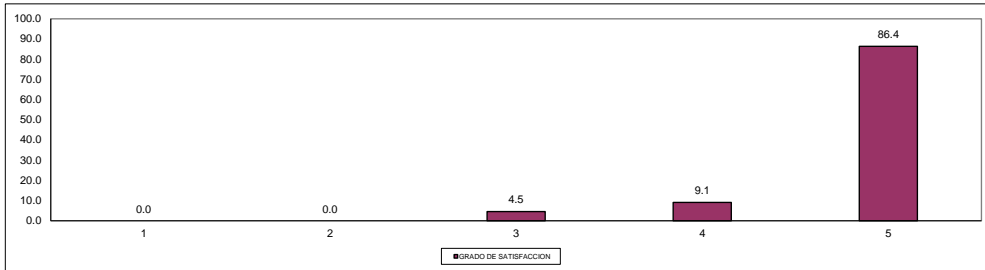


CALIDAD DEL TEMA: De los 22 encuestados, el 81,8 % le otorgó una calificación de 5, el 13,6% le otorgó una calificación de 4, y el 4,5 le otorgó un calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,82 % el cual correspondería a una calificación global de 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	4.5	9.1	86.4

97.36

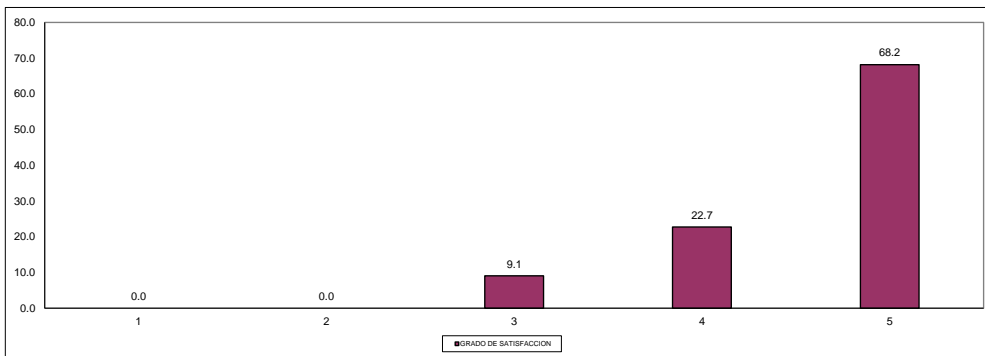


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 22 encuestados, el 86,4% dio una calificación de 5, el 9,1 le dio una calificación de 4 y el 4,5 le dio una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,36%. El cual corresponde a una calificación global de 4,8 , ubicandose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	9.1	22.7	68.2

94.18

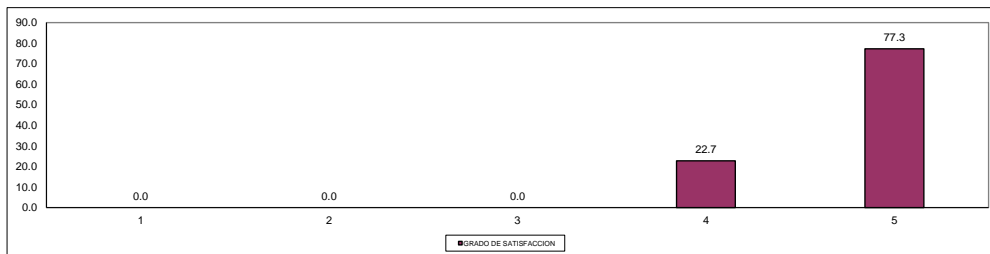


METODOLOGIA UTILIZADA: De los 22 encuestados, el 68,2% le dio una calificación de 5, 22,7% dio una calificación de 4, y el 9,1% le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 94,18% lo que equivale a una calificación global de 4,5. Situandose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	22.7	77.3

97.27

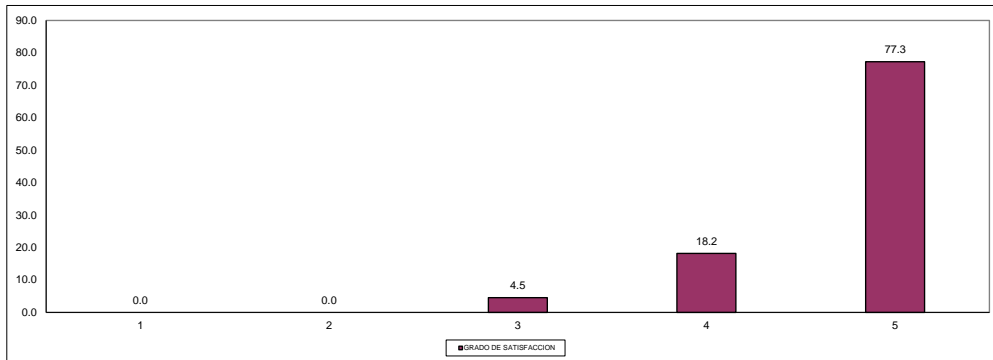


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 22 encuestados el 77,3% le dio una calificación de 5, el 22,7 le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,27 %, el cual correspondería a una calificación global de 4,76. Ubicandose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	4.5	18.2	77.3

96.27



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 22 encuestados el 77,3% otorgó una calificación de 5, el 18,2 le dio una calificación de 4, por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,27% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,58. Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Las capacitaciones realizadas en el segundo semestre de Veedurias Ciudadana, tuvieron un grado de satisfacción general del 96,38%, lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,68 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 4,5 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.