



**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 TRESTRE 2023

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

**JORNADA DE CAPACITACION
CONTRALORES Y PERSONEROS
ESTUDIANTILES**

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

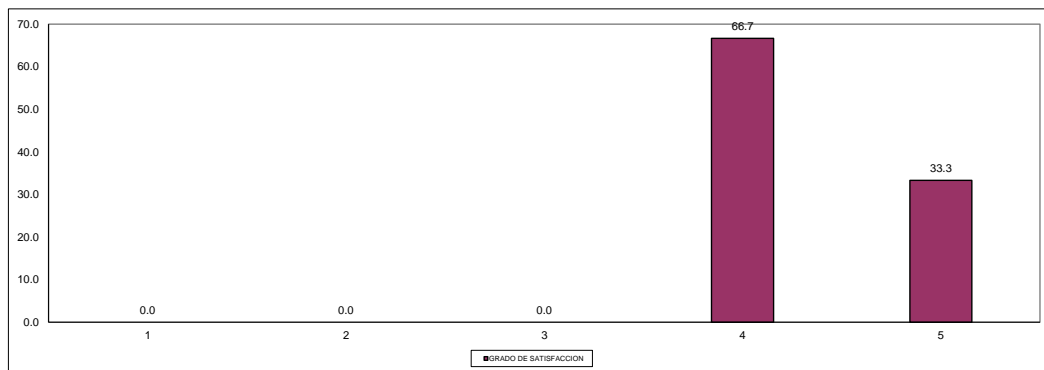
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

	PREGUNTA				
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	4	1	3	2	3
5	2	5	3	4	3
	6	6	6	6	6

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3

86.67

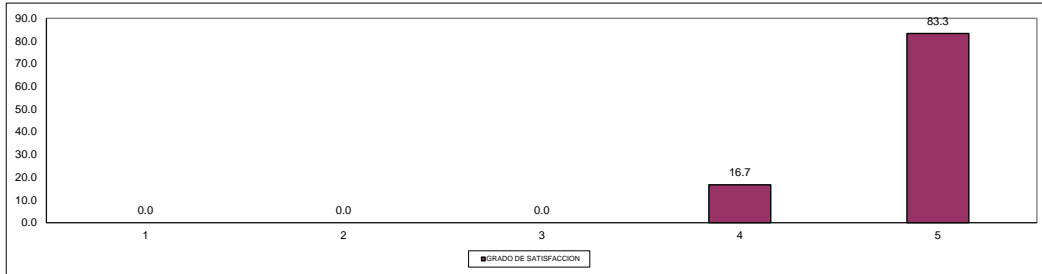


CALIDAD DEL TEMA: De lo 6 encuestados, el 66,7 % le otorgó una calificación de 5, el 33,3% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 86,64 % el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3

87.33

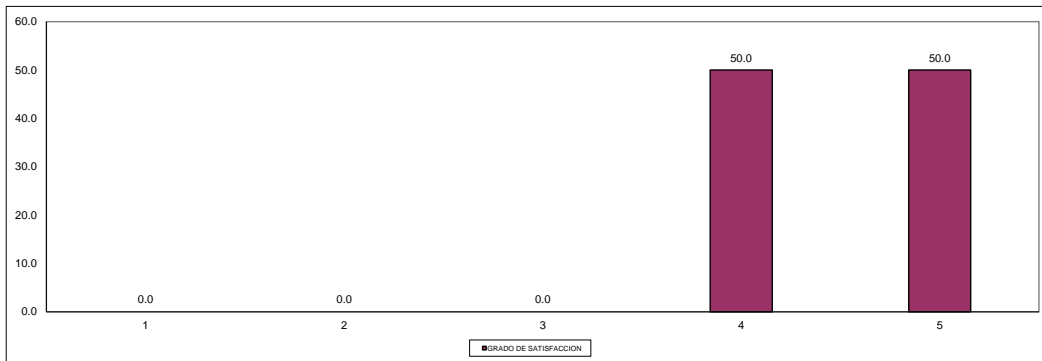


CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR: De los 6 encuestados, el 83,3% dio una calificación de 5 y el 16,7 le dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 87,33% el cual correspondería a una calificación global de 4,8 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

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

87.33



METODOLOGIA UTILIZADA: De los 6 encuestados, el 50% le dio una calificación de 5 y el 50% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 87,36% lo que equivale a una calificación global de 4,5. 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	33.3	66.7

74.67

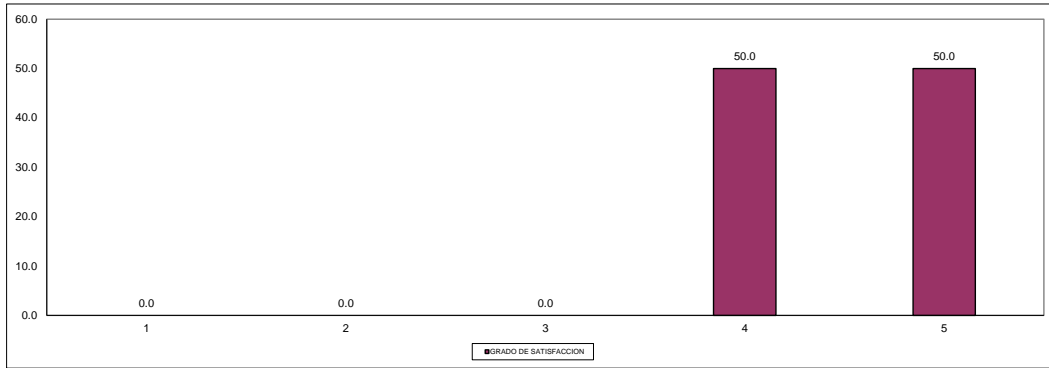


PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 6 encuestados, el 66,7% le dio una calificación de 5, el 33,3% dio una calificación de 4.. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 74,67% lo que equivale a una calificación global de 4,7. situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

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

62.00



CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 6 encuestados, el 50,0% otorgó una calificación de 5 a ésta pregunta, el 50,0% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 62,00% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,5 ubicándose en el rango entre BUENO - EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

La jornada de capacitación brindada a los Contralores y Personeros Estudiantiles el día 6 de junio en temas de Participación Ciudadana y Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, tuvo un grado de satisfacción general del 80% 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 4.5 y 4.8. 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.