

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos
Responsable de la actividad	Grupo Equipos de Laboratorio y Producción
Lugar y fecha del evento	Auditorio INS – Abril 24 de 2017
Total de Participantes	15 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	14 Efectivos
No. de encuestas anuladas	1 Anulado ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada *“Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos”*, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del servicio ofrecido por el INS, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

2. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1
No Aplica	0

¹ Se anula la encuesta a folio número 13 por presentar inconsistencias en su diligenciamiento

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.

1.1 Objetivo del evento/capacitación.

- a. Presentación y entendimiento del objetivo

1.2 Logística del evento (instalación y equipos multimedia)

- a. Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. Ayudas didácticas del evento/capacitación.

2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. Puntualidad.
- b. Claridad y orden en los temas presentados.
- c. Desarrollo de los temas propuestos.
- d. Metodología utilizada.
- e. Motivación a la participación.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación.
- g. Memorias, guías o material de ayuda.

3. Componente III. Calificación General del evento.

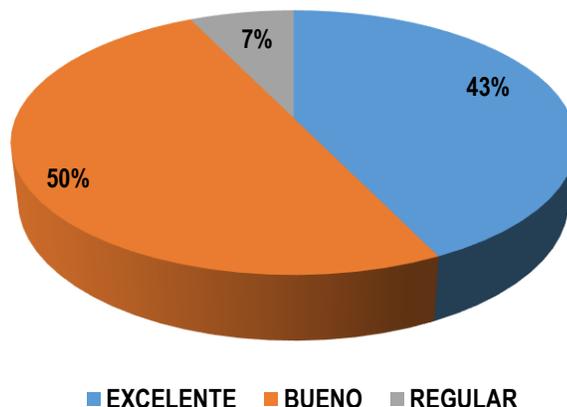
- a. Aspectos positivos del evento/capacitación
- b. Aspectos negativos del evento/capacitación
- c. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas INS

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 14 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 6 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **43%** además 7 califican como **BUENO** con el **50%** y 1 persona califica el evento como **REGULAR** con el **7%**.

OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN



Gráfica No. 1 Porcentaje Total "Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos"

- LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, 8 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación, alcanzando una percepción del **57%** calificando como **EXCELENTE**; 4 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **29%** y 2 personas califican como **REGULAR** con un porcentaje del **14%**
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 9 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **64%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 4 encuestados califican **BUENO** con un porcentaje del **29%** y 1 participante califica **REGULAR** el ítem con el **7%**.

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

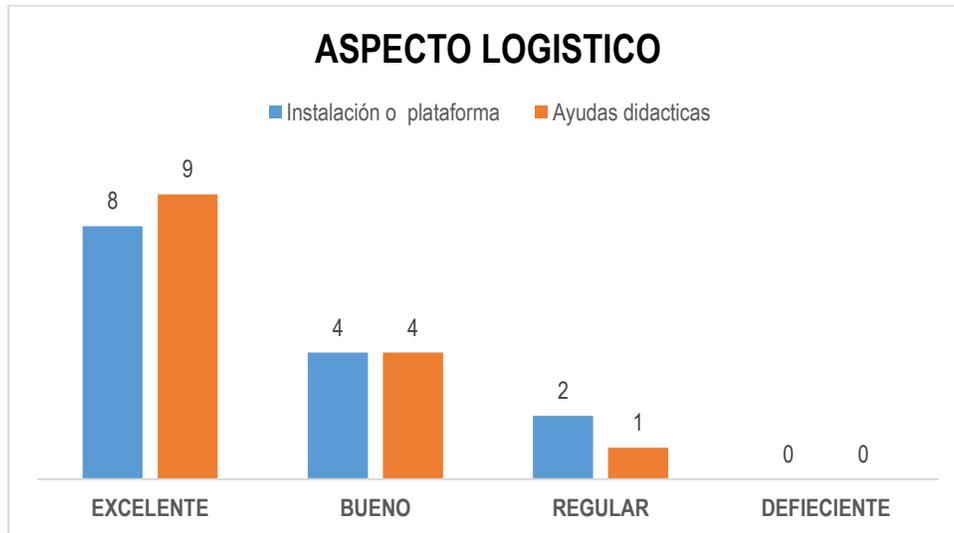
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 2 Calificación Total "Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos"

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1: - ANDERSON GONZÁLEZ

De los 14 encuestados efectivos, 13 calificaron al conferencista **ANDERSON GONZÁLEZ** en evento/capacitación, así:

- a. Puntualidad: con 10 excelentes, 3 buenos.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 5 excelentes, 5 buenos, 3 regular.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 4 excelentes, 6 buenos, 3 regular.
- d. Metodología utilizada: con 7 excelentes, 4 buenos y 2 regular.
- e. Motivación a la participación: 7 excelentes, 5 buenos, 1 regular.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 5 excelentes, 6 buenos, 2 regular.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 4 excelentes, 2 buenos, 2 regular y 5 n/a.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	42%
Bueno	31%
Regular	13%
N/A	14%

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

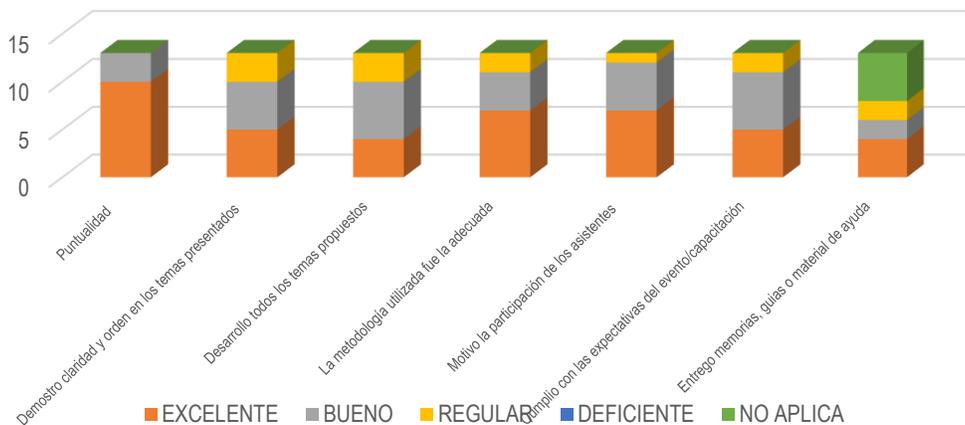
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - ANDERSON GONZÁLEZ



Gráfica No. 3 Calificación Total "Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos"

CONFERENCISTA 2: - CAROLINA CÁCERES

De los 14 encuestados efectivos, 13 calificaron al conferencista **CAROLINA CÁCERES** evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 10 excelentes, 3 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 6 excelentes, 6 buenos, 1 regular.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 5 excelentes, 5 buenos, 3 regular.
- Metodología utilizada: con 8 excelentes, 2 buenos y 3 regular.
- Motivación a la participación: 8 excelentes, 3 buenos, 2 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 6 excelentes, 4 buenos, 3 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 5 excelentes, 2 buenos, 2 regular y 4 n/a.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	54%
Bueno	23%
Regular	15%
N/A	8%

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

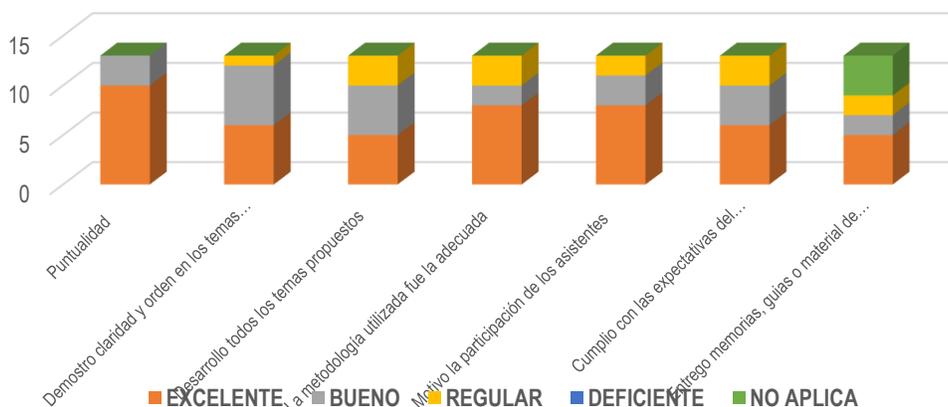
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 2 - CAROLINA CÁCERES



Gráfica No. 4 Calificación Total "Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos"

CONFERENCISTA 3: - IVONNE ARENAS

De los 14 encuestados efectivos, los 14 califican al conferencista **IVONNE ARENAS** evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 12 excelentes, 2 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 13 excelentes, 1 bueno
- Desarrollo de los temas propuestos: con 7 excelentes, 6 buenos 1 regular.
- Metodología utilizada: con 11 excelentes, 2 buenos y 1 regular.
- Motivación a la participación: 11 excelentes, 2 buenos, 1 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 9 excelentes, 4 buenos, 1 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 5 excelentes, 2 buenos, 2 regular y 5 n/a.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Bueno	13%
Regular	7%
N/A	13%

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

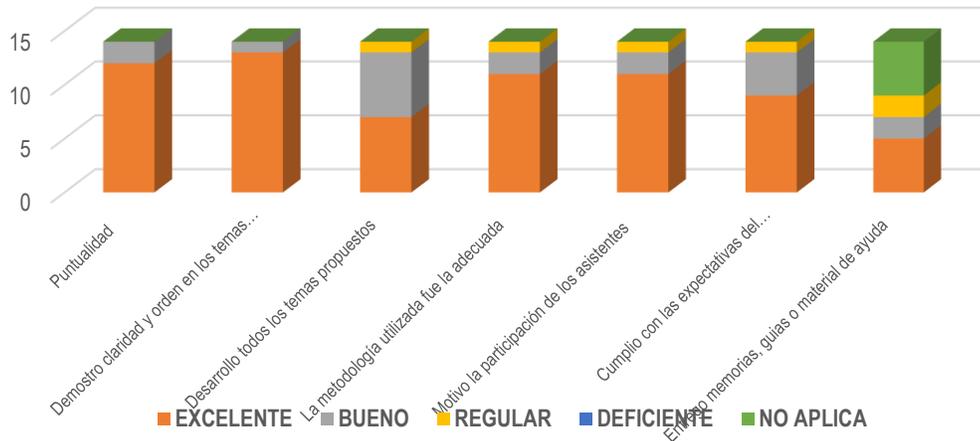
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 3 - IVONNE ARENAS

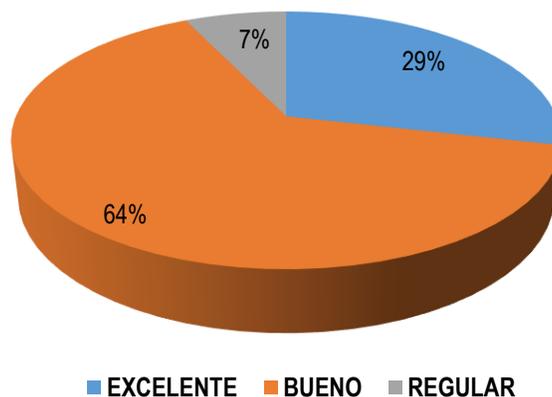


Gráfica No. 5 Calificación Total "Instrumentos de medición para la variable de volumen y calibración equipos volumétricos"

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, 4 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **29%** y 9 participantes califican **BUENO** con un **64%** y 1 **REGULAR** con un porcentaje del **7%**.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO



Gráfica No. 5 Calificación Total "Taller de fortalecimiento de capacidades para la generación y uso de evidencia sobre desigualdades sociales para la salud"

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Claridad”
- “Metodología”
- “Metodología de preguntas es buena”
- “Un muy buen desarrollo del tema “.
- “Se tuvo contacto con varias pipetas”
- “Fue dinámica”
- “Necesario estos conocimientos”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Capacitación más específica en mantenimiento para el equipo GELP”.
- “Video para mostrar la parte de pipeteo”
- “No presentar primero la parte comercial, es mejor empezar por la parte técnica que es más densa y al final presentar las pipetas del proveedor”.
- “Los temas prácticos no son muy actos en el auditorio”.
- “La programación fue de dos días se realizó en un día”

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- En la calificación del evento en general se obtiene como resultado que la calificación que más predominó fue **BUENO** con el 64%.
- Se obtiene resultados variables entre **EXCELENTE, BUENO y REGULAR**, predominando el **BUENO** sobre el **EXCELENTE**.
- Se obtiene una encuesta anulada por mal diligenciamiento.
- Los expositores Anderson González y Carolina Cáceres solo los califican 13 participantes mientras que a Ivonne Arenas si la califican los 14 participantes.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
15-05-2017

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

