

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Requisitos de gestión: Satisfacción del cliente y quejas
Responsable de la actividad	Grupo de Atención al Ciudadano
Lugar y fecha del evento	Auditorio INS – abril 20 de 2017
Total de Participantes	14 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	14 Efectivos

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Requisitos de gestión: Satisfacción del cliente y quejas”**, 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	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No Aplica	0

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.

1.1 Logística del evento/capacitación/taller (instalación y equipos multimedia)

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. La conferencia es útil para su trabajo.
- e. El expositor cumple con el horario establecido.

3. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Observaciones y recomendaciones

- 1.1 LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, 9 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación, alcanzando una percepción del **64%** calificando como **EXCELENTE**; 5 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **36%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 9 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **64%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 5 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **36%**.



Gráfica No. 1 Calificación Total "Requisitos de gestión: Satisfacción del cliente y quejas"

2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1: - MIGUEL ANGEL JIMÉNEZ GAVILAN

De los 14 encuestados efectivos, 14 calificaron al conferencista **MIGUEL ANGEL JIMÉNEZ GAVILAN** evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos 12 Excelentes y 2 Muy Bueno
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes y 4 Muy Bueno
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 11 Excelentes y 3 Muy Bueno
- d. La conferencia es útil para su trabajo 12 Excelentes y 2 Muy Bueno
- e. El expositor cumple con el horario establecido 10 Excelentes y 4 Muy Bueno

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	79%
Muy Bueno	21%
Regular	0%

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

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

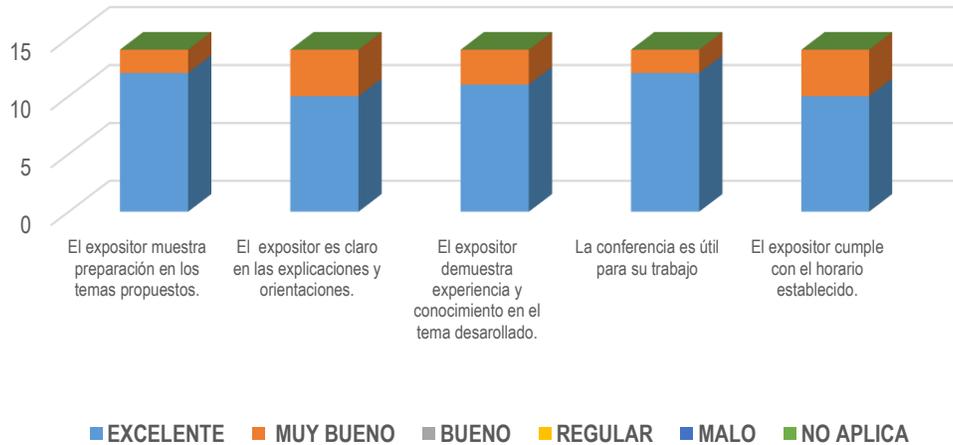
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - MIGUEL ANGEL JIMENEZ



Gráfica No. 2 Calificación Total "Requisitos de gestión: Satisfacción del cliente y quejas"

3 – ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- "Socializar esta información con Coordinadores de grupos, y actores externos, sobre los canales oficiales de comunicación".
- "Evitar dispersión del tema central de la Capacitación por parte de los participantes"
- "Simplemente quiero hacer dos comentarios:
 1. Agradezco el que nuestras solicitudes en el marco de la charla sean gestionadas y se nos informa resultados.
 2. Los felicito porque no nos leyeron el POE, aprovecho para manifestar que en este tipo de Capacitación es importante hacerlas más interactivas, el POE lo leemos en otro espacio.

TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS:

- No se obtiene ningún comentario respecto al tema de Rendición de Cuentas

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se brindó información clara de la manera para diligenciar la encuesta, por lo que el margen de error es 0 encuestas anuladas.
- Los participantes quedan satisfechos con el tema tratado y la dinámica de la exposición del POE.
- Los participantes quienes calificaron el evento pertenecen a la Dirección de Redes.
- Se da por entendido y socializado el POE –A08-0000-002 PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano, obteniendo resultados satisfactorios.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
08-05-2017

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

