

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Requisitos de Gestión, Control de Registros, Revisión por la Dirección y Auditoría Interna.
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Auditorio del INS - 03 mayo de 2017
Total de Participantes	17 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	17 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, Control de Registros, Revisión por la Dirección y Auditoría Interna**, 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. 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. Cumple con el horario establecido.

2. Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

2.1. 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 apropiado.

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1- DIANA MARTINEZ

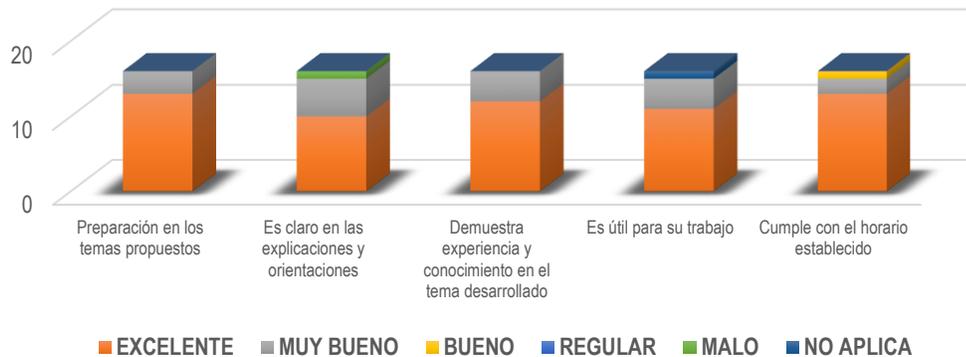
17 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 13 excelentes y 4 muy buenos.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 11 excelentes y 6 muy buenos.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 12 excelentes y 5 muy buenos.
- d. La conferencia es útil para su trabajo: con 13 excelentes y 4 muy buenos.
- e. Cumple con el horario establecido: con 14 excelentes, 2 muy buenos y 1 bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	74%
Muy bueno	25%
Bueno	1%

EVALUACION CONFERESTISTA 1- DIANA MARTINEZ



CONFERENCISTA 2 - JOHANNA CRUZ

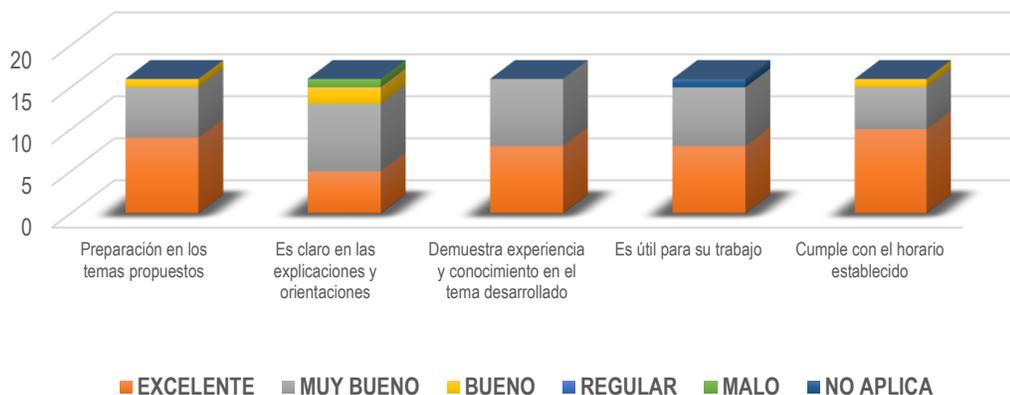
16 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 9 excelentes, 6 muy buenos y 1 bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 5 excelentes, 8 muy buenos, 2 buenos y 1 malo.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 8 excelentes y 8 muy buenos.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 8 excelentes, 7 muy buenos y 1 no aplica.
- Cumple con el horario establecido: con 10 excelentes, 5 muy buenos y 1 bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	50%
Muy bueno	43%
Bueno	5%
Malo	1%
No aplica	1%

EVALUACION CONFERESTISTA 2 - JOHANNA CRUZ



CONFERENCISTA 3 - LINA TOVAR

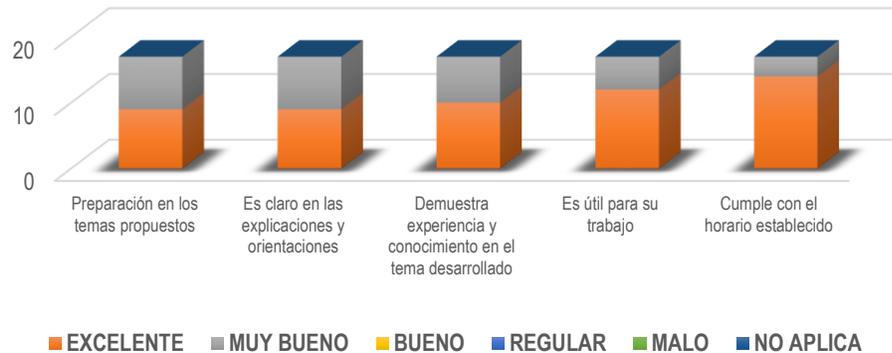
17 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 9 excelentes y 8 muy buenos.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 9 excelentes y 8 muy buenos.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 10 excelentes y 7 muy buenos.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 12 excelentes y 5 muy buenos.
- Cumple con el horario establecido: con 14 excelentes y 3 muy buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	64%
Muy bueno	36%

EVALUACION CONFERESTISTA 3 - LINA TOVAR



4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- a. **INSTALACIÓN Y PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 17 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 7 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **41%**, 8 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **47%**, 1 participantes, calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del **6%** y 1 participantes, calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **6%**.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 4 participantes opinan frente a las ayudas viduales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **23%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 10 participantes opinan frente a las ayudas viduales, alcanzando una percepción del **59%**, calificandolo como **MUY BUENO** y 3 participantes opinan frente a las ayudas viduales, alcanzando una percepción del **18%**, calificandolo como **BUENO**.

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

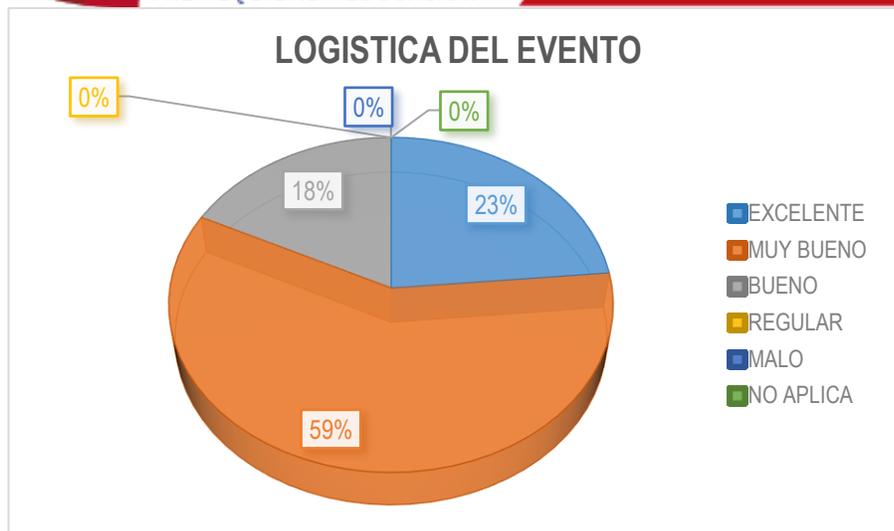
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

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. 1 Logística del evento.

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- “Sería bueno ampliar y profundizar el Tema”
- “La dinámica estuvo interesante y dinámica; sin embargo carece un tanto al momento de realizar los conceptos a largo plazo”
- Las exposiciones por parte de la oficina de control interno fueron muy dinámica la cual hace que el aprendizaje del tema sea mucho efectivo”
- “Ninguna”
- “Me alegra que las capacitaciones no se centren en leer el poa, considero que la manera lúdica implantada es de impacto, para poder adherimos a los conceptos, en conclusión, está es la forma de hacer que un tema se agradable”

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que la metodología utilizada para el evento/capacitación cumple con la mayoría de los aspectos positivos relevan la actualización y buen manejo de los temas por parte de los conferencistas, dejando una buena comprensión dentro de los participantes.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa 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

