

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación Fuerza Aérea
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	Madrid – Cundinamarca 24 de agosto de 2018
Total de Participantes	3 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	3 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Capacitación Fuerza Aérea**”, 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

3.1 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. El expositor cumple con el horario establecido.

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

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

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

6. CONCLUSIONES

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

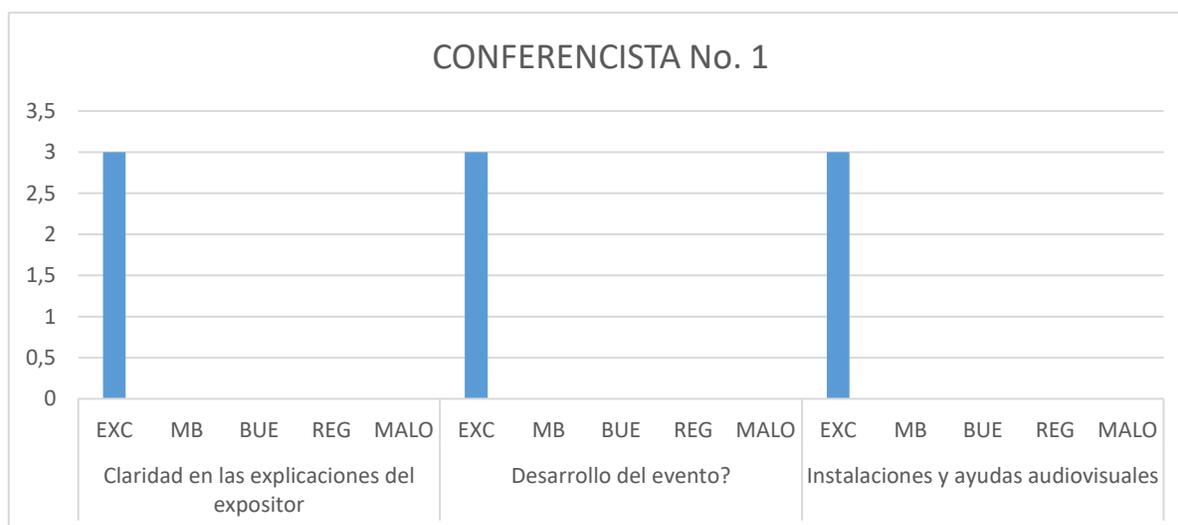
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 3 encuestados efectivos, 3 participantes calificaron al conferencista **MONICA SARMIENTO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 3 Excelentes.
- Desarrollo del evento del expositor 3 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0%
Bueno	0%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MONICA SARMIENTO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Fuerza Aérea “

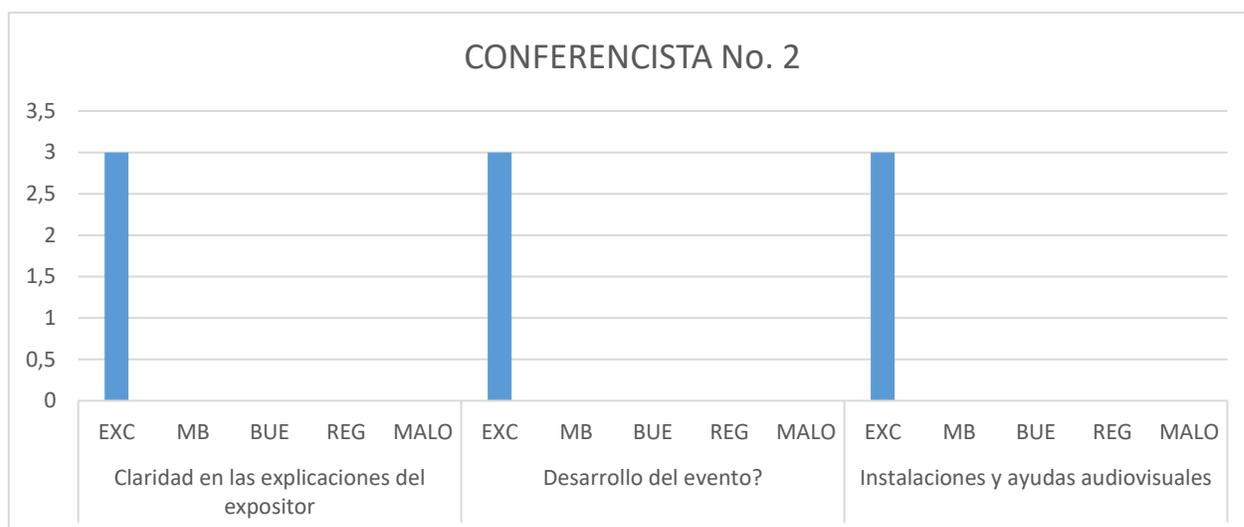
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 3 encuestados efectivos, 3 participantes calificaron al conferencista **Juan Hurtado** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 1 Excelentes y 2 Muy bueno.
- b. Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes y 1 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0 %
Bueno	0%

Gráfica No. 2 Calificación Total – JUAN HURTADO

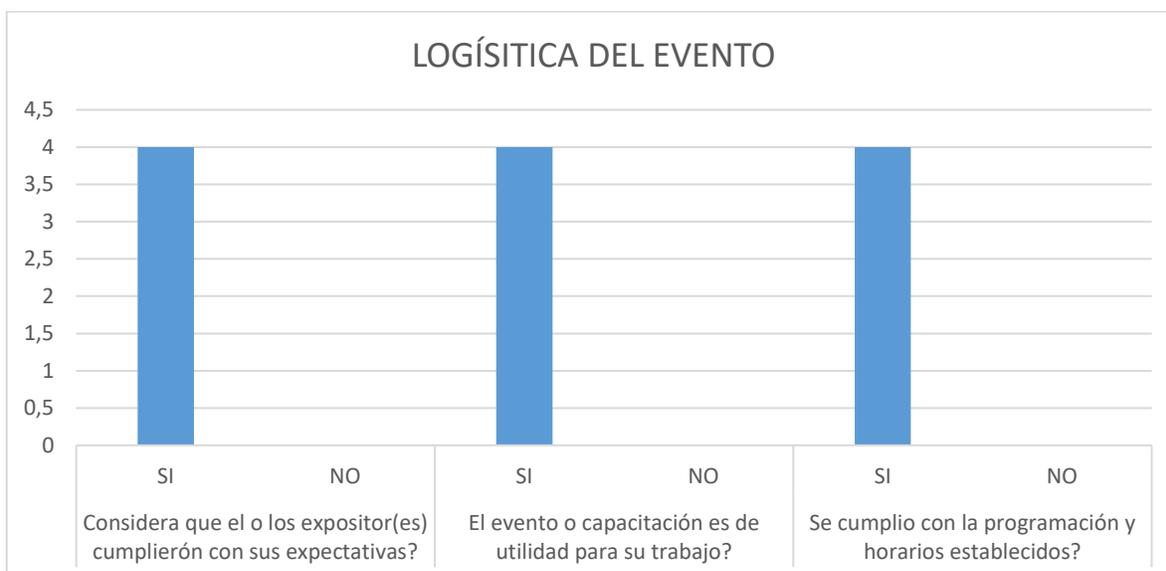


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Fuerza Aérea “

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 4 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 100% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 100% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 3 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Fuerza Aérea “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. “Crear una cartilla para la información de las enfermedades y combate”
2. “Poder difundir más información por medio de capacitaciones al personal de rescatistas aeronáuticas de la aviación ejército, donde trabajamos con grupos de rescate a nivel nacional”
3. “Extender conocimientos en unidades tácticas menores del pai”

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes no citan temas a considerar.

6. CONCLUSIONES

Es pertinente que se adopte mayor cobertura de este tipo de capacitaciones, ya que se evidencia una necesidad especial para las personas que hacen parte de las fuerzas militares, siendo una población que requiere un mayor conocimiento y practica frente a los temas abordados.

Elaboró: Lita Saida Vargas Benitez - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).