

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre del evento evaluado | Reunión Nacional de Laboratorio Micobacterias |
| Responsable de la actividad | Dirección de Redes en Salud Pública |
| Lugar y fecha del evento | 26 de octubre de 2018 Instituto Nacional de Salud |
| Total de Participantes | 37 Encuestados |
| No. de encuestados Efectivos | 37 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 **“Reunión Nacional de Laboratorio Micobacterias”**, 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.

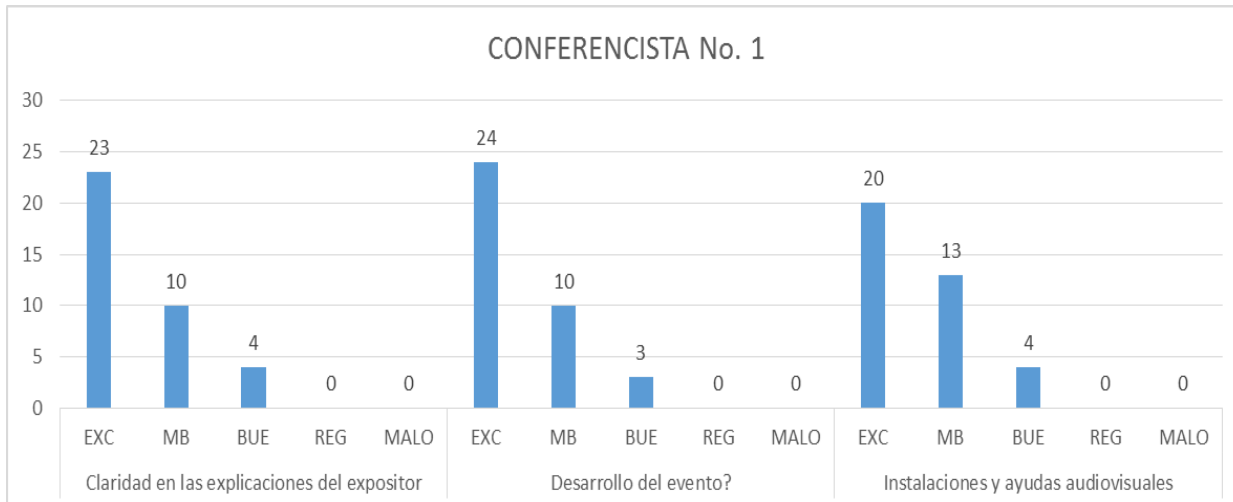
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 37 encuestados efectivos, 37 participantes calificaron al conferencista **LINA ERAZO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 23 Excelentes, 10 Muy bien y 4 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 24 Excelentes, 10 Muy bien y 3 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 60% |
| Muy bueno | 30% |
| Bueno | 10% |

Gráfica No. 1 Calificación Total – LINA ERAZO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Reunión Nacional de Laboratorio “

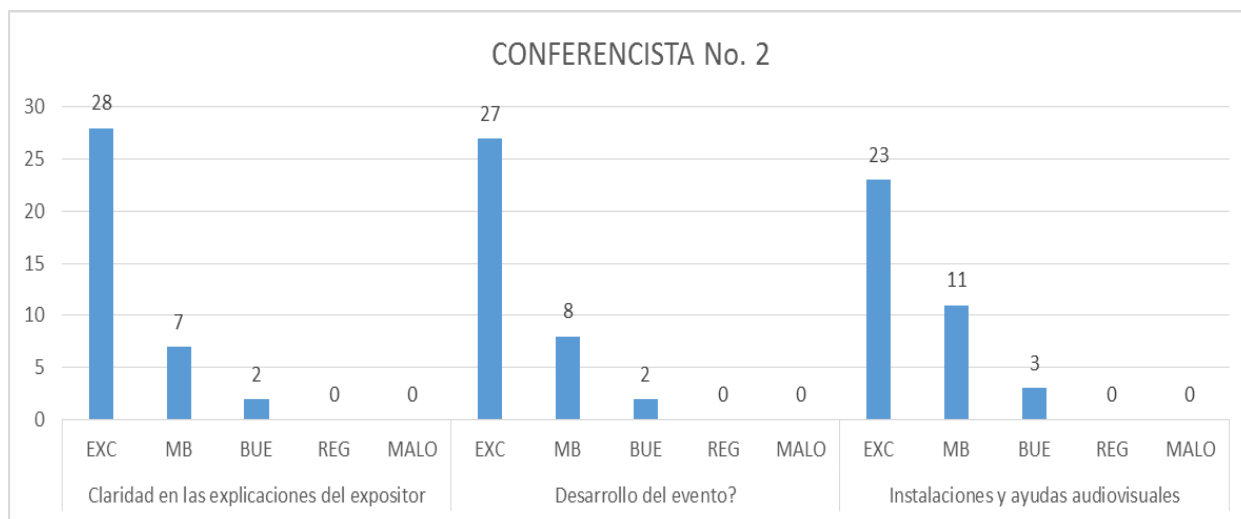
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 37 encuestados efectivos, 37 participantes calificaron al conferencista **ANGELICA VALBUENA** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 28 Excelentes, 7 Muy bueno y 2 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 27 Excelentes, 8 Muy bueno y 2 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 23 Excelentes, 11 Muy bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 70% |
| Muy bueno | 23% |
| Bueno | 6% |

Gráfica No. 2 Calificación Total – ANGELICA VALBUENA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Reunión Nacional de Laboratorio “

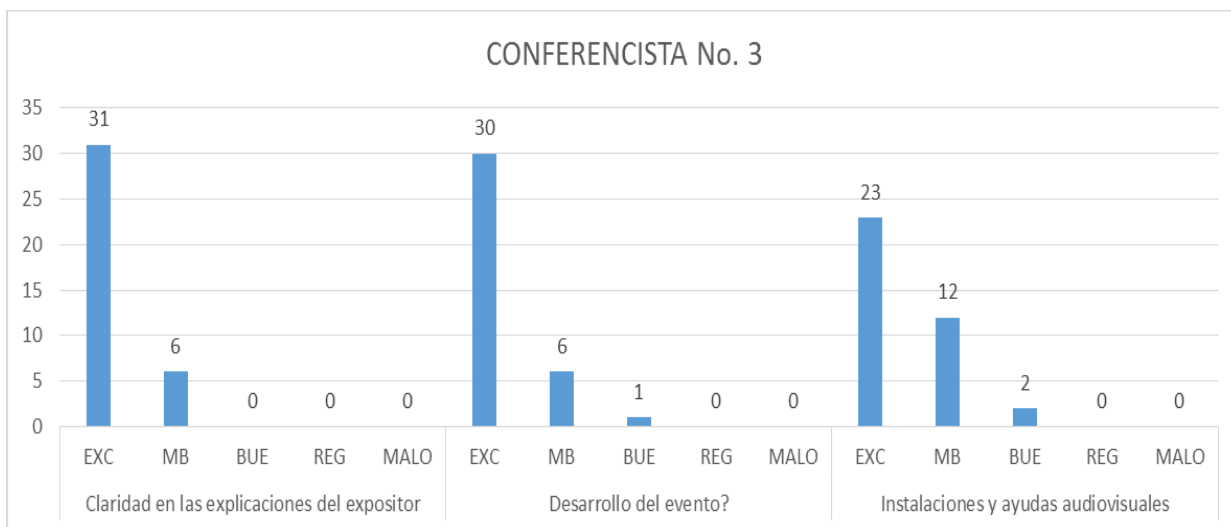
3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 37 encuestados efectivos, 37 participantes calificaron al conferencista **ANGIE ZABALETA** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 31 Excelentes y 6 Muy bueno.
- b. Desarrollo del evento del expositor 30 Excelentes, 6 Muy bueno y 1 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 23 Excelentes, 12 Muy bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 76% |
| Muy bueno | 22 % |
| Bueno | 3% |

Gráfica No. 3 Calificación Total – ANGIE ZABALETA

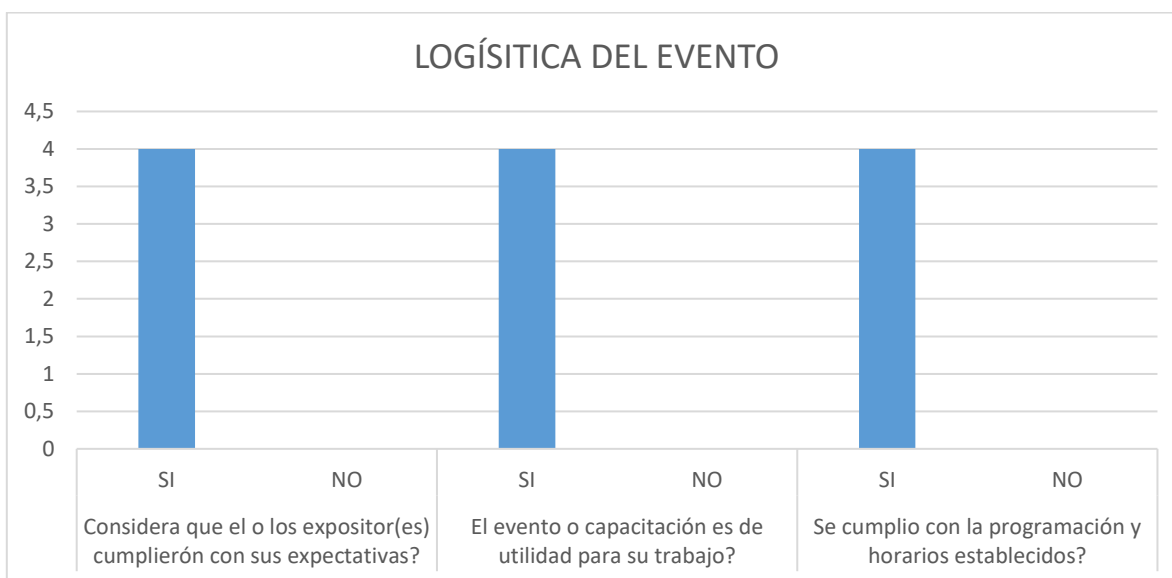


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *“Capacitación Reunión Nacional de Laboratorio “*

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. 4 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación Reunión Nacional de Laboratorio “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

En el presente numeral, se relacionan las observaciones y recomendaciones presentadas por los participantes al evento, así:

1. “Gracias mil por todo, me quedo mucho por leer”
2. “Agradezco a los profesionales encargados del evento, pues resolví muchas dudas frente a PI y PSF. La metodología excelente”
3. “ Muchísimas gracias por su colaboración, mis dudas fueron aclaradas y me voy con la satisfacción del conocimiento para compartir en mi red”
4. “Muy agradecido e interesante todo lo aprendido ya que es la primera vez que asisto”
5. “Realizar capacitaciones más frecuentes mínimo dos veces al año”
6. “Poco tiempo para socializar los temas”
7. “Por favor realizar capacitaciones más seguidas”
8. “Muchas gracias excelente todos los temas”
9. “Capacitación o reentrenamiento de Genotipo de primera y segunda línea”
10. “Favor cuando se tenga establecidos y documentados los cambios para EED – Lepra favor enviar. Felicitaciones”

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones, dentro de los cuales se menciona:

1. Profundizar en enfermedades de Hansen
2. Lineamientos para la EED
3. Manejo de CDS
4. Pruebas diagnosticas
5. Profundizar más en Lepra

6. CONCLUSIONES

1. A nivel general se evidencia un resultado de satisfacción por parte de los asistentes frente a la capacitación dispuestos por los conferencistas del Instituto Nacional de Salud, sobre los diferentes temas tratados en la capacitación, resaltando la excelente labor, calidad y claridad de la información
2. Se recomienda por parte de los asistentes realizar este tipo de capacitación con más frecuencia y con mayor ampliación del tiempo para los temas a tratar.
3. Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, abordando temas de su interés con el objetivo de fortalecer el conocimiento y método de aplicación de los procedimientos.

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

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