

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación a personal médico de hospitales Huila
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	23 de octubre de 2018 Auditorio Hospital San Carlos Aipe
Total de Participantes	17 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	16 Efectivos
No. de encuestados Anulados	1 Anulados ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Capacitación a personal médico de hospitales Huila Salle**”, 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

¹ Se anula el folio 17, por omisión en su diligenciamiento.



3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a) Claridad en las explicaciones del expositor.
- b) Desarrollo del Evento.
- c) Instalaciones y ayudas audiovisuales.

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

- a) Cumplimiento de las expectativas.
- b) El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo.
- c) Cumplimiento de la programación y horarios establecidos.

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.

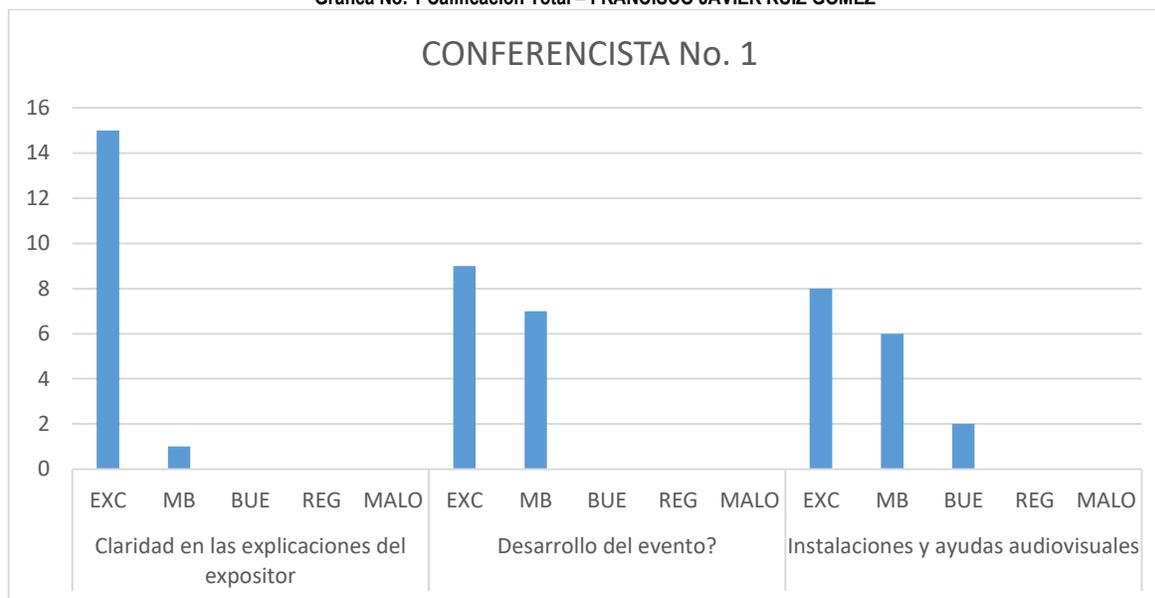
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 16 encuestados efectivos, los 16 participantes calificaron al conferencista **FRANCISCO JAVIER RUIZ GÓMEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 15 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- Desarrollo del Evento: 9 Excelentes y 7 Muy Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 8 Excelentes, 6 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy Bueno	29%
Bueno	4%

Gráfica No. 1 Calificación Total – FRANCISCO JAVIER RUIZ GÓMEZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación a personal médico de hospitales Huila"



3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 6 participantes, respondieron “Si” al enunciado sobre el cumplimiento de las expectativas; contando con una favorabilidad del 100%.
- 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.
- c) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 100% de los participantes, refieren como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, conllevando a manejar la totalidad de las temáticas propuestas dando un parte de bienestar respecto al tiempo estipulado.

Gráfica No. 7 Calificación Total del Evento: “Capacitación Estudiantes de Veterinaria Universidad La Salle”



Fuente: Evaluación del evento/capacitación FOR-A08.0000.007



4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

En este espacio se relaciona las observaciones y recomendaciones presentadas por los asistentes:

1. *“Mucho tema en poco tiempo*
2. *Que las capacitaciones sean más seguidas para conocer los últimos manejos dados.*
3. *Las ayudas audiovisuales son buenas, pero no llegaba la información clara en la parte más lejana del auditorio. Sin embargo excelente tema y excelente expositor.*
4. *Excelente expositor, manejo muy bien el tema”.*

5. TEMAS RENDICIÓN 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 mencionan:

1. *Ampliar información sobre sueros antiofídicos, anticorales y demás.*
2. *Protocolos de intoxicación alcohólica*
3. *Resultado de intoxicaciones*

6. CONCLUSIONES

1. Los participantes, evidenciaron encontrarse satisfechos tanto con los contenidos temáticos, como con el manejo del tiempo; sin embargo, hacen especial énfasis en que deberían ser más frecuentes este tipo de capacitaciones, pues al incluir con tanta información no es fácil de asimilarla toda.
2. Es necesario mejorar la calidad de las ayudas audiovisuales, debido a que algunos participantes manifestaron su incomodidad en el momento de realizar la visualización de los contenidos expuestos. Debe contemplarse el lugar a presentar y la adecuada apreciación desde todos los puntos del auditorio.
3. Es destacable la participación del conferencista, pues tuvo gran aceptación entre el público espectador, por lo tanto, se sugiere tenerlo en cuenta para próximas capacitaciones; a fin de mantener en los participantes una buena referencia y cumplir sus expectativas.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia n - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.