

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Curso de Certificación de Toma de Citología de Cuello Uterino
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes en Salud Pública, Grupo de Patología
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Colegio de Bacteriólogos, del 12 al 14 de julio de 2018
<b>Total de Participantes</b>	29 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	29 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	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 “**Curso de Certificación de Toma de Citología de Cuello Uterino**”, 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) 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.

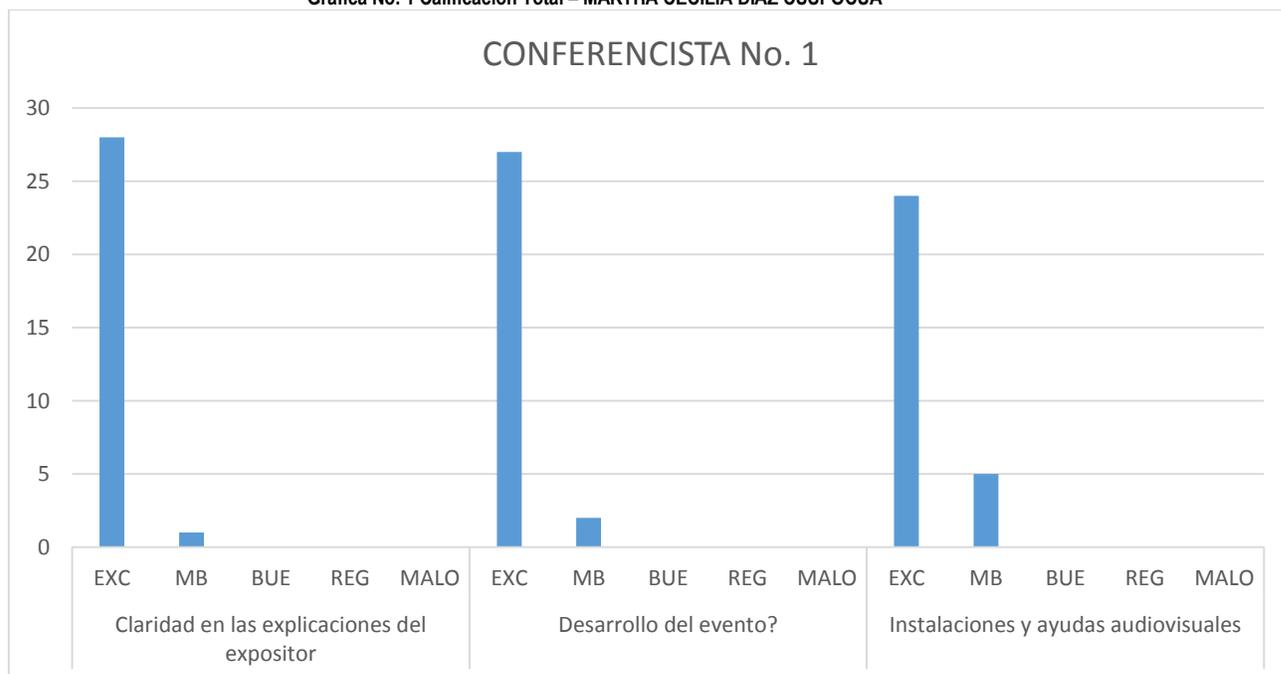
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 29 encuestados efectivos, 29 participantes calificaron al conferencista **MARTHA CECILIA DÍAZ CUSPOCUA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 28 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- Desarrollo del Evento: 27 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 24 Excelentes y 5 Muy Bueno.<sup>1</sup>

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	91%
Muy bueno	9%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARTHA CECILIA DÍAZ CUSPOCUA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso de Certificación de Toma de Citología de Cuello Uterino"

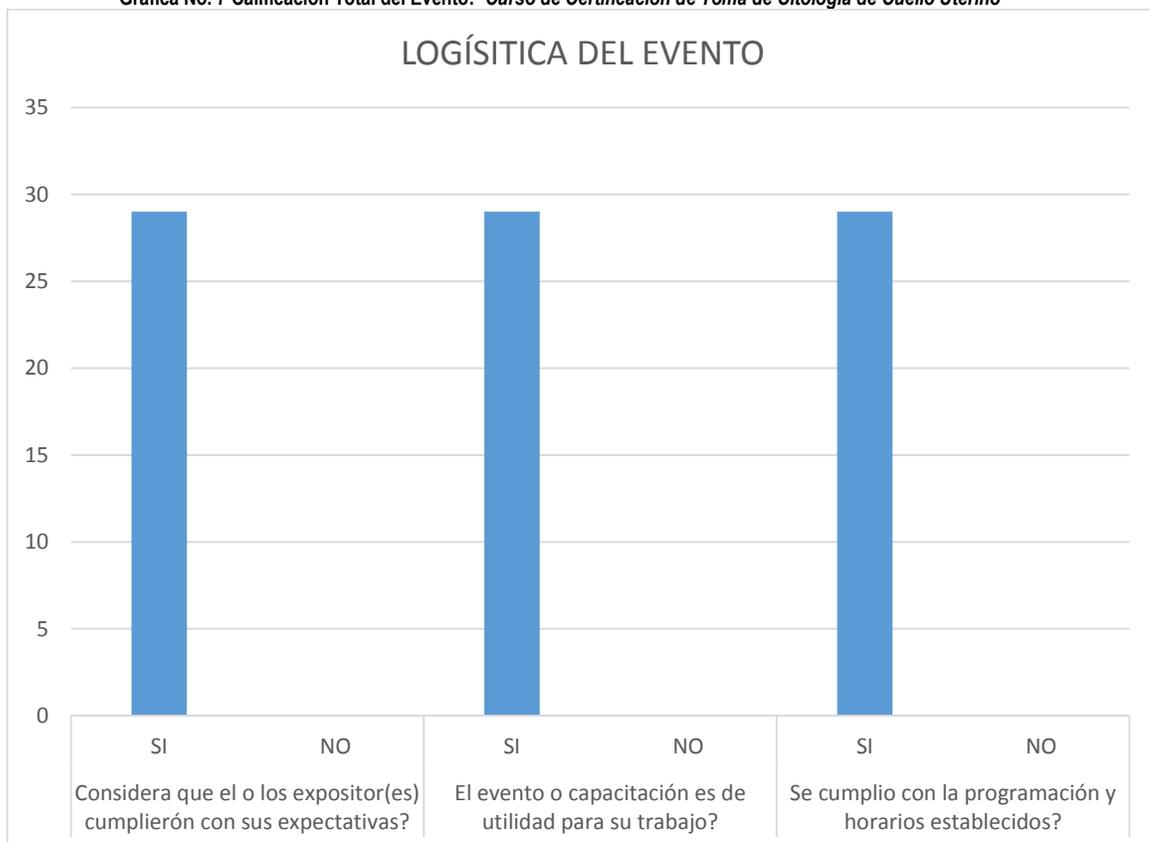
<sup>1</sup> Se resalta que el evento fue realizado en el Colegio de Bacteriólogos, por lo tanto, la inclusión de este aspecto es meramente informativo, pues se requiere realizar dicha calificación como requisito por organización en el formato, más no como aspecto calificativo del evento.



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

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 29 participantes, respondieron con “Si” a la afirmación 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:** Todos los asistentes refieren como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 7 Calificación Total del Evento: “Curso de Certificación de Toma de Citología de Cuello Uterino”



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





#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. Es de gran importancia que generar más espacios como está capacitación, que llegue a todo el personal médico que esta calificado para la toma de citologías, debido a que se puede unificar todos los procesos para contar con una excelente muestra al momento de evaluar y mejorar la calidad de la muestra, dando paso a un diagnóstico más efecetivo, de este modo salvar muchas vidas.
2. Fue interesante que durante la charla se generó un espacio para la resolución de dudas e inquietudes con el fin de disminuir los riesgos en el momento de realizar la toma, adicionalmente, la capacitación contó con un excelente manejo del tiempo lo que permitió su realización en un el marco de la eficiencia y la retroalimentación conceptual.
3. Se solicita realizar con mayor frecuencia este tipo de eventos, pues aunque no había limite de asistentes, muchos compañeros no pudieron asistir esta vez, por cuestiones laborales

#### 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 menciona:

1. *Importancia y Tamizaje del VPH.*
2. *Toma de Leishmania*
3. *Toma de Hansen*
4. *Novedades en parcial de orina, coprológicos, espermogramas.*
5. *TBC*
6. *Frotis vaginal con observación de láminas o diapositivas que muestran diferentes infecciones.*
7. *Estandarización de toma de muestra, estandarización e interpretación del Frotis del flujo vaginal y uretral.*
8. *Manejo del control de calidad externo de laboratorio, porque antes se hacía de una manera más participativa.*
9. *Extendido de sangre periferico.*



## 6. CONCLUSIONES

1. Los asistentes, se mostraron muy complacidos con los contenidos expresados en el presente curso, pues no solamente se aclararon dudas, sino la mayoría de los participantes felicitaron a la conferencista por su metodología y explicación de los contenidos.
2. Dada la importancia del tema, se requiere realizar una actualización constante de contenidos y de este modo estar a la vanguardia, pues se hace necesario evitar incurrir en errores que pueden prevenirse con información y que afectan los indicadores en cuanto a salud pública se refiere.
3. Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, no solamente a nivel de la capital, sino a otros departamentos que no cuentan con todos los elementos propios para realizar una correcta toma en la muestra y evitar posibles diagnósticos erróneos.

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

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