

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	<i>Curso: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración NTC-ISO/IEC 17025:2005</i>
Responsable de la actividad	Subdirector (a) Gestión de Calidad de los Laboratorios de Salud Pública.
Lugar y fecha del evento	Hotel AZ – Bogotá - 19, 20 y 21 de septiembre de 2016.
Total de Participantes	13 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	11 Efectivos
No. de encuestas Anuladas	2 anuladas ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“CURSOS REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN NTC-ISO/IEC 17025:2005”**, 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	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1
No Aplica	0

¹ Se anulan las encuestas a folio número 12 y 13, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.
 - 1.1 Objetivo del evento/capacitación.
 - a. Presentación y entendimiento del objetivo
 - 1.2 Logística del evento (instalación y equipos multimedia)
 - a. La instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
 - b. Las ayudas didácticas del evento/capacitación.
2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:
 - a. Puntualidad.
 - b. Demostró claridad y orden en los temas presentados.
 - c. Desarrollo todos los temas propuestos.
 - d. Metodología utilizada.
 - e. Motivación a la participación.
 - f. Cumplimiento con las expectativas del evento/capacitación.
 - g. Memorias, guías o material de ayuda.
3. Componente III. Calificación General del evento.
 - a. Aspectos positivos del evento/capacitación
 - b. Aspectos negativos del evento/capacitación

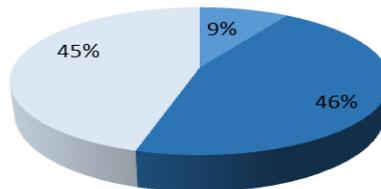
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACIÓN DEL EVENTO / CAPACITACIÓN

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 11 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 5 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **46%**; 5 participantes con calificación de **BUENO** obteniendo una percepción del **45%** y 1 participante con clasificación de **REGULAR** obteniendo una percepción del **9%**.

OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN

REGULAR EXCELENTE BUENO

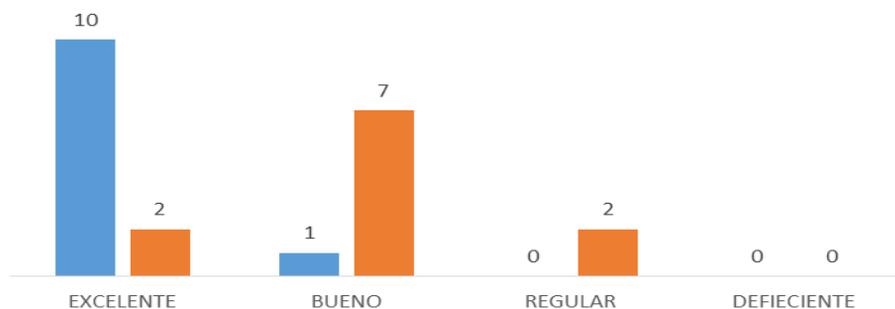


- LOGÍSTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 11 encuestados efectivos al evento/capacitación, 10 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **91%** calificando como **EXCELENTE**, y 1 participante con **9%** como **BUENO**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 3 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **18%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 7 participantes opina que fue **BUENO** con **64%** y 2 participantes opinan que fue **REGULAR** con **18%**.

ASPECTO LOGISTICO

Instalación o plataforma Ayudas didacticas



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

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

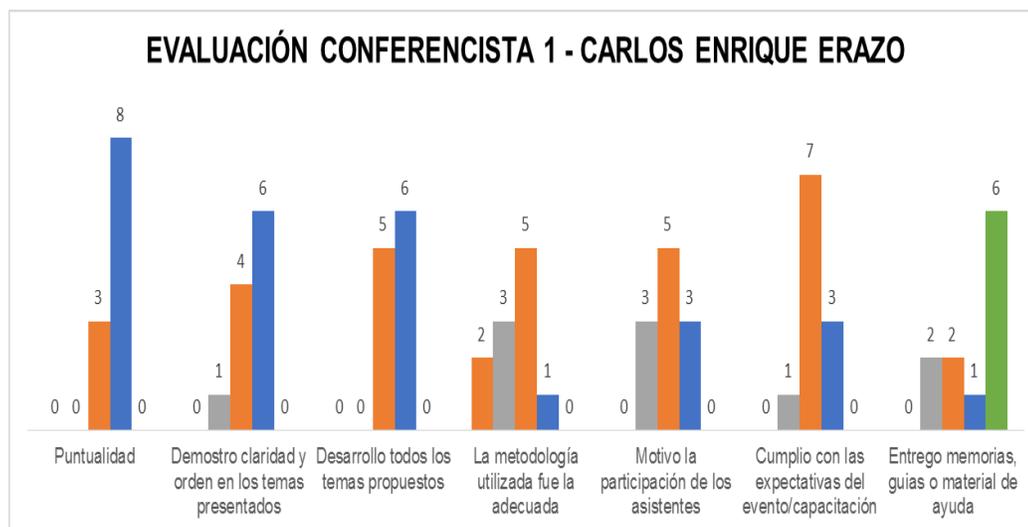
CONFERENCISTA 1: CARLOS ENRIQUE ERAZO

Los 11 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 8 excelentes y 3 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 6 excelentes, 4 buenos y 1 regular.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 6 excelentes y 5 buenos.
- Metodología utilizada fue la adecuada: con 1 excelente, 5 buenos, 3 regulares y 2 deficientes.
- Motivación a la participación: con 3 excelentes, 5 bueno y 3 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 3 excelentes, 7 buenos y 1 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 1 excelente, 2 buenos, 2 regulares y 6 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	36%
Bueno	40%
Regular	13%
Deficiente	3%
No aplica	8%



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

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 11 encuestados efectivos al evento/capacitación, 4 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **36%**, 5 consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **46%** y 2 consideran que fue **REGULAR** con un porcentaje del **18%**.



ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Se aclararon las dudas de la norma”
- “Contenido práctico”
- “Creo que es un tema obligatorio para personal acreditado o en vías de la metodología de la capacitación”
- “Lectura de la norma y buena interpretación”
- “Manejo del tema del expositor”
- “Dominio del tema del capacitador”
- “Facilitador con buen dominio del tema”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Utilizar otro tipo de ayudas didácticas que no sea sola lectura de la norma”
- “Sala incomoda”

- “Es importante buscar una metodología para incentivar la participación y aprendizaje”
- “El tema es muy largo y pesado, podría mejorar en la forma de explicarlo con más ayudas audiovisuales etc...”
- “Dispositivas en donde se detalle o explique aspectos importantes de la norma”

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

1. Con relación al manejo y apropiación del tema por parte del conferencista, se evidenció alto número de manifestaciones positivas por el buen dominio de lo expuesto, absolución de dudas y correcta interpretación de la normatividad presentada.
2. Se recomienda frente al material de ayuda para el desarrollo del evento/capacitación que estos tengan un enfoque práctico, corto y llamativo, en donde se evidencien o resalten los aspectos importantes a primera vista, para tener un mejor desarrollo de la metodología utilizada logrando mayor entendimiento y cumpliendo así con el objetivo del evento/capacitación.
3. Se recomienda que previo a iniciar el evento, de manera corta y general se explique cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, puesto que se evidencia el no diligenciamiento completo del formato, lo que genera la anulación del mismo; esto con el fin de obtener un resultado real de la percepción del evento.
4. Si bien, se alcanzó una percepción excelente obteniendo un 91% frente a las instalaciones utilizadas, un participante describe como *–lugar incomodo–*, por ello se invita a tener en cuenta la capacidad del auditorio o distribución de sillas o acceso de ingreso y salida, esto para futuros eventos o capacitaciones.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.

Yury Yolanda Riaño Galindo-contratista Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.

Amanda Julieth Rivera Murcia – Abogada Secretaria General

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

