

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Capacitación en estudios cualitativos I
<b>Responsable de la actividad</b>	Subdirección de Investigación
<b>Lugar y fecha del evento</b>	INS - Sala situacional – Mayo 18 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	13 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	8 Efectivos
<b>No encuestas anuladas</b>	5 anulada <sup>1</sup>

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “*Capacitación en Estudios cualitativos I*”, 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

<sup>1</sup> Se anula la encuesta a folio No. 9 al 13 por presentar errores en el diligenciamiento.

### 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. ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- Observaciones y recomendaciones
- Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

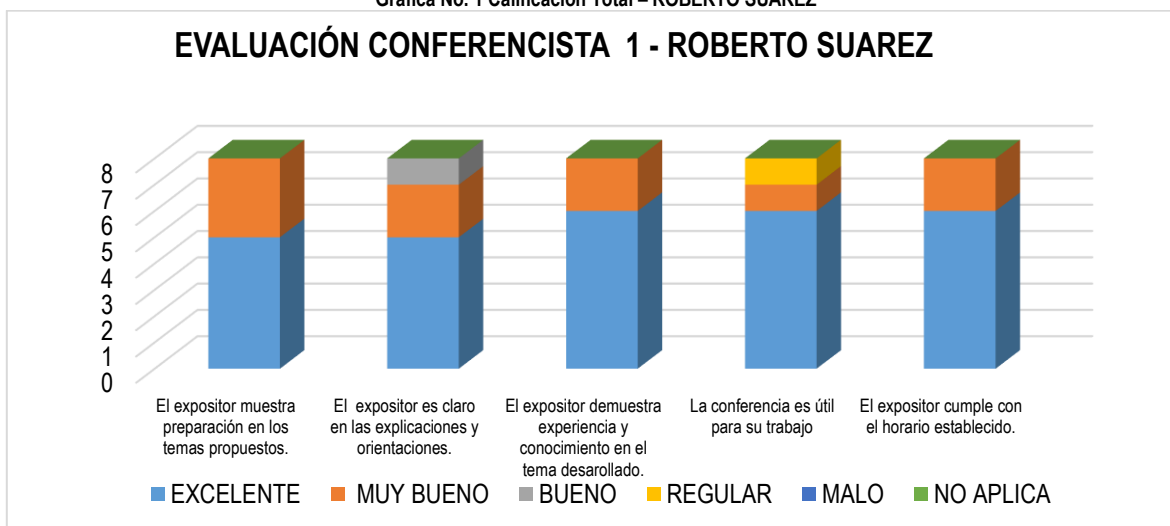
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 8 encuestados efectivos, 8 calificaron al conferencista **ROBERTO SUAREZ** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 5 Excelentes y 3 muy buenos.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 5 Excelentes, 2 muy buenos y 1 bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 6 Excelentes y 2 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes, 1 muy buenos y 1 regular.
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes y 2 muy buenos.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	69%
Muy bueno	25%
Bueno	3%
Regular	3%

Gráfica No. 1 Calificación Total – ROBERTO SUAREZ

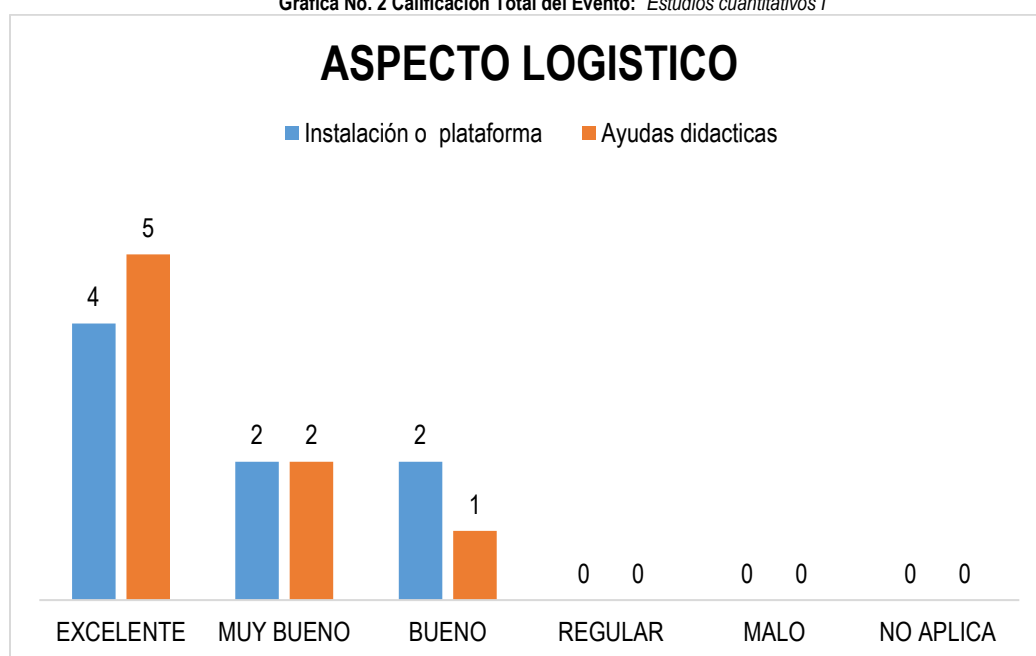


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Estudios cuantitativos I"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 8 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 4 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **50%** calificando como **EXCELENTE**, 2 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **25%** y 2 encuestado califican el evento como **BUENO** con un porcentaje del **25%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 5 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **63%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 2 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **25%** y 1 encuestado califican el evento como **BUENO** con un porcentaje del **12%**.

Gráfica No. 2 Calificación Total del Evento: "Estudios cuantitativos I"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Sugerimos utilizar otro salón para recibir capacitaciones (apoyo en que escribir)”.*
- *“Excelente que se lleve a cabo una exposición con relación a ejemplos cotidianos como lo hizo el doctor”.*
- *“Si bien el léxico de la investigación cualitativa es complejo, sería interesante que para el ejercicio de explicación en un auditorio, se utilizara un lenguaje más amigable”.*
- *“Las instalaciones no tiene el número suficiente de escritorios para poder estar lo suficiente cómodo para ejecutar el taller”.*
- *“Sería interesante si la segunda parte de la capacitación la realizaran el mismo expositor, porque cuando se cambia, existe un vacío y no hay un hilo conductor en el tema”.*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Con el fin de tener éxito, obtener una buena calificación y minimizar el mal diligenciamiento de las encuestas, es pertinente se explique previamente cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, ya que se evidencian inconsistencias para tabular los resultados, generando encuestas anuladas y calificación en espacios que no lo requieren.
- Frente a las instalaciones utilizadas, los participantes describe como –lugar incomodo-, por ello se invita a tener en cuenta la capacidad de la distribución de sillas o acceso de ingreso y salida, esto para futuros eventos o capacitaciones.

**Elaboró:** Yuli Paola Castañeda Amórtegui – Auxiliar Grupo de Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Yury Yolanda Riaño Galindo – Contratista Grupo de Atención al Ciudadano  
**Aprobó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano  
25/09/2017