

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación en estudios cualitativos II
Responsable de la actividad	Subdirección de Investigación
Lugar y fecha del evento	INS - Sala Combi – Mayo 25 de 2017
Total de Participantes	16 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	12 Efectivos
No encuestas anuladas	4 anulada 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 en estudios cualitativos II”, 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 anulan las encuestas de folios No. 13 a la 16 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.

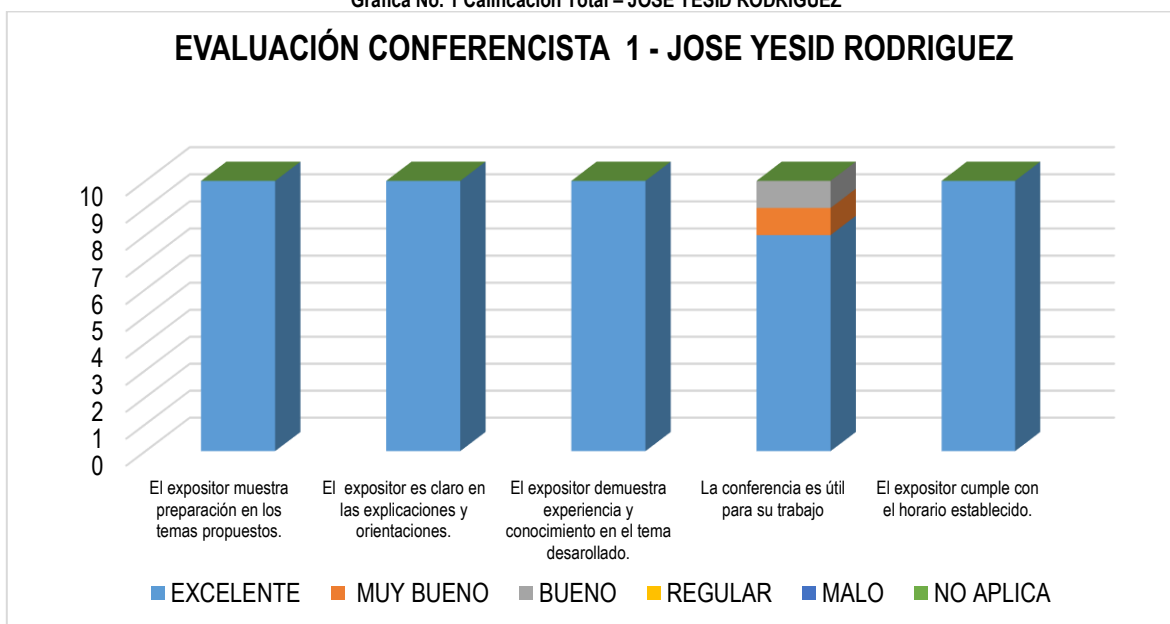
3.1.1 CONFERENCISTA 1: Los 12 encuestados efectivos, 10 calificaron al conferencista **JOSE YESID RODRIGUEZ** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 10 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10.
- La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes, 1 muy bueno y 1 bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 10 Excelentes.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	96%
Muy bueno	2%
Bueno	2%

Gráfica No. 1 Calificación Total – JOSE YESID RODRIGUEZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación en estudios cualitativos II"

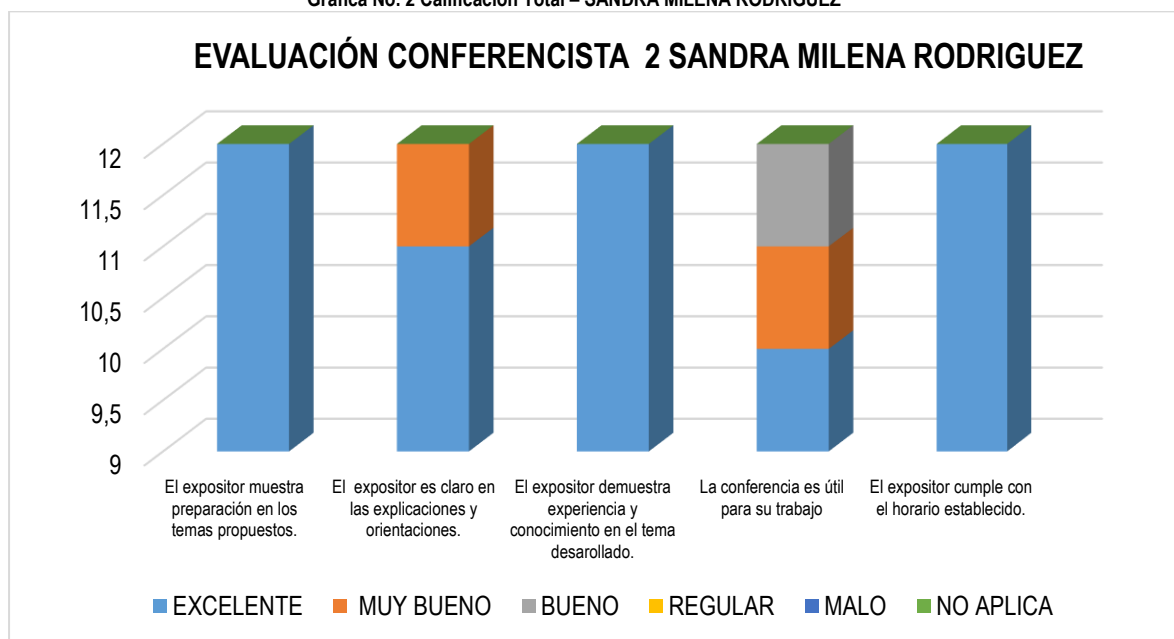
3.1.1 CONFERENCISTA 2: Los 12 encuestados efectivos calificaron, a la conferencista **SANDRA MILENA RODRIGUEZ** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 12 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 11 Excelentes y 1 muy bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 12.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes, 1 muy bueno y 1 bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 12 Excelentes.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	95%
Muy bueno	3%
Bueno	2%

Gráfica No. 2 Calificación Total – SANDRA MILENA RODRIGUEZ

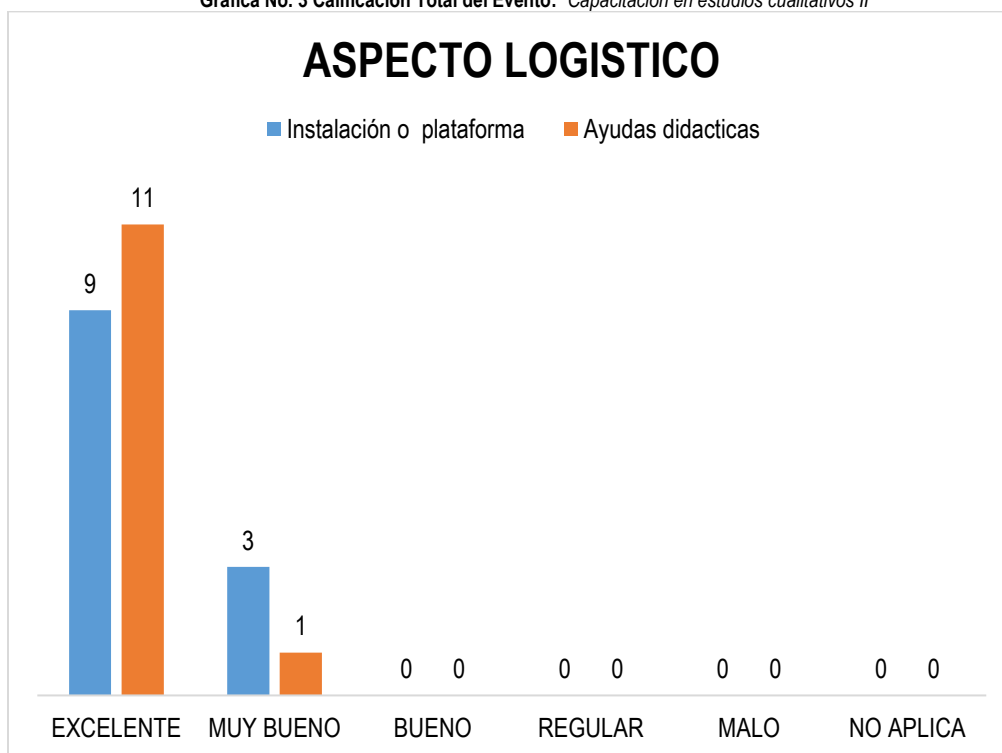


3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 12 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 9 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **75%** calificando como **EXCELENTE**, 3 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **25%**.

- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 11 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **92%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 1 encuestado califica el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **8%**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento: "Capacitación en estudios cualitativos II"



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

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Me gustaría mas talleres sobre el tema”.*
- *“Muy buena”.*
- *“Me gustaría más capacitaciones de este tema excelentes profesionales”.*
- *“Tema muy interesante, dinámico la presentación y taller muchas gracias”.*
- *“Los talleres deberían ser más largos e intensivos. Me parece que la información es adecuada y los expositores son las personas idóneas para esto”.*
- *“Excelente iniciativa. Felicitaciones al grupo de organizadores”.*
- *“El tema es interesante y no debe quedar aquí, es importante seguir profundizando”.*
- *“Se brindó un espacio para aprendizaje un conocimiento y muy ameno lo esperado”.*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Con relación al manejo y apropiación del tema por parte del conferencista, se evidenció alto número de manifestaciones positivas por el buen dominio del tema, absolución de dudas y correcta interpretación de la normatividad presentada.
- Con el fin de tener éxito 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.

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