

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación en estudios cuantitativos II
Responsable de la actividad	Subdirección de Investigación
Lugar y fecha del evento	INS - Sala Groot – Mayo 05 de 2017
Total de Participantes	10 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	9 Efectivos
No encuestas anuladas	1 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 cuantitativos*”, 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 la encuesta a folio No. 10 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.

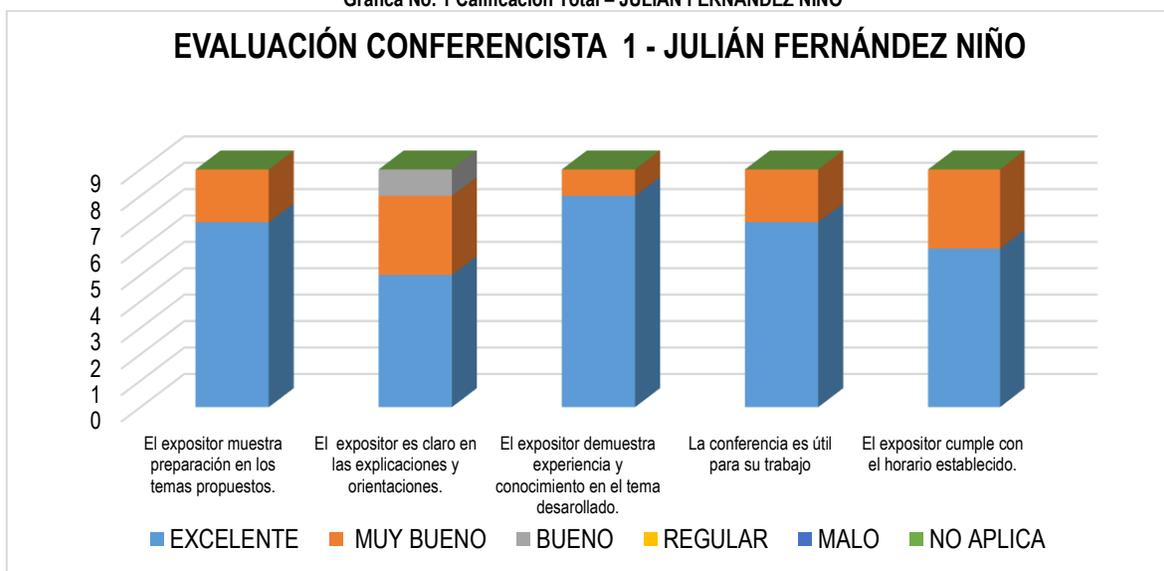
3.1.1 CONFERENCISTA 1: Los 9 encuestados efectivos, 9 calificaron al conferencista **JULIÁN FERNÁNDEZ NIÑO** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 7 Excelentes y 2 muy buenos.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 5 Excelentes, 3 muy buenos y 1 bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 8 Excelentes y 1 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 7 Excelentes y 2 muy buenos.
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes y 3 muy buenos.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	73%
Muy bueno	25%
Bueno	2%

Gráfica No. 1 Calificación Total – JULIÁN FERNÁNDEZ NIÑO

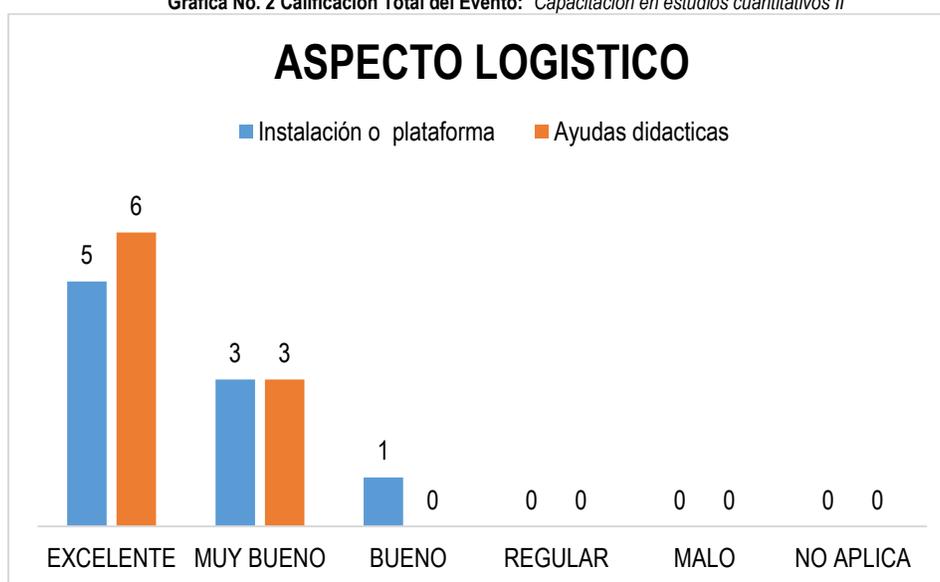


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación en estudios cuantitativos II"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 9 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 5 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **56%** calificando como **EXCELENTE**, 3 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33%** y 1 encuestado califican el evento como **BUENO** con un porcentaje del **11%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 6 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **67%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 3 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33%**.

Gráfica No. 2 Calificación Total del Evento: "Capacitación en estudios cuantitativos II"



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

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Muy poco tiempo para desarrollar el tema, sería mejor ampliar el # de sesiones por tema”.*
- *“Se podría dar material preparatorio, donde se pueda estudiar temas acorde a lo que se desarrolla en el taller, para poder aprovecharlo mejor, y estar más ubicados en el tema”.*
- *“Muy bien curso Gracias”.*
- *“Se requiere conocimiento primero para sacar más provecho de la capacitación, el docente es muy bueno demuestra competencia en el tema. Es un tema complejo para tan poco tiempo”.*
- *“Deberían realizar más sesiones para lograr entender más los temas vistos”.*

TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE INS

- *“Análisis experimental en estadística”.*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que los asistentes al evento les faltó tiempo y más sesiones para poder lograr los temas a desarrollar.
- Se evidencia que la metodología utilizada para el evento/capacitación cumple con la mayoría de los aspectos positivos exaltan la actualización y buen manejo de los temas por parte de los conferencistas, dejando una buena comprensión dentro de los participantes.

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