

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika
<b>Responsable de la actividad</b>	Grupo de Patología – DRSP
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Instituto Nacional de Salud, mayo 31 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	9 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	7 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	2 Anulados <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 de Diagnóstico de Virus del Zika*”, 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 anulan las encuestas a folios números 8 al 9, por presentar inconsistencias en su 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.

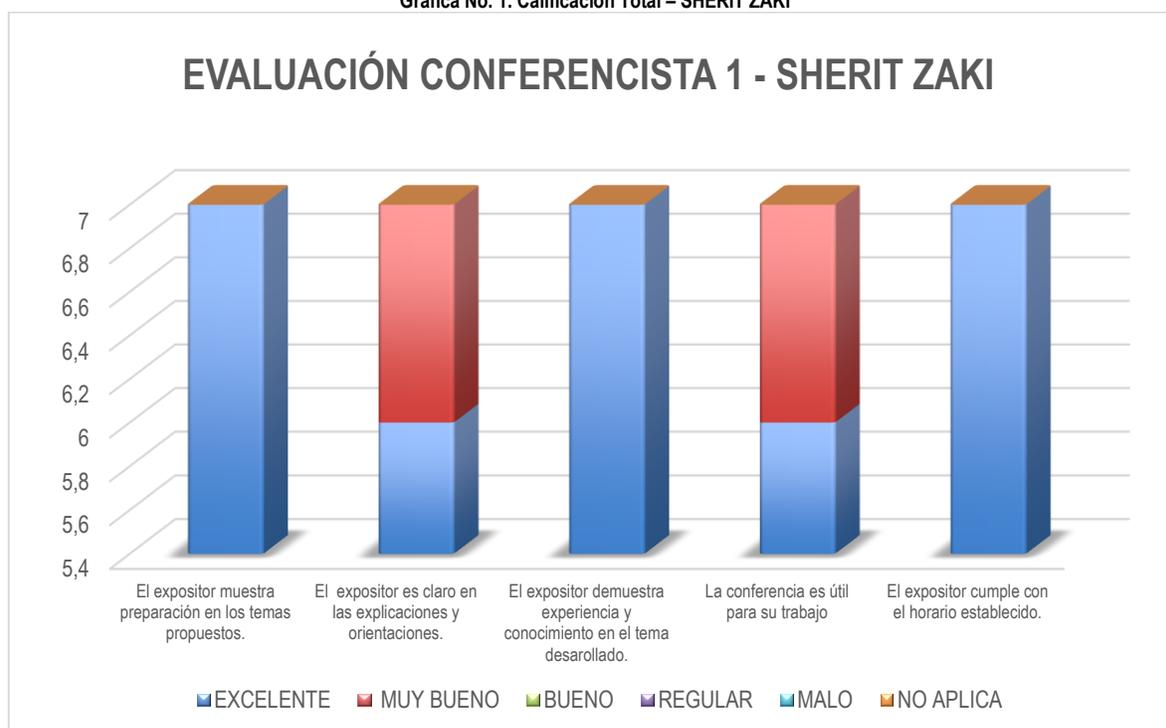
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 7 encuestados efectivos, calificaron al conferencista **SHERIT ZAKI** en el evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	83%
Muy bueno	17%

Gráfica No. 1. Calificación Total – SHERIT ZAKI



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

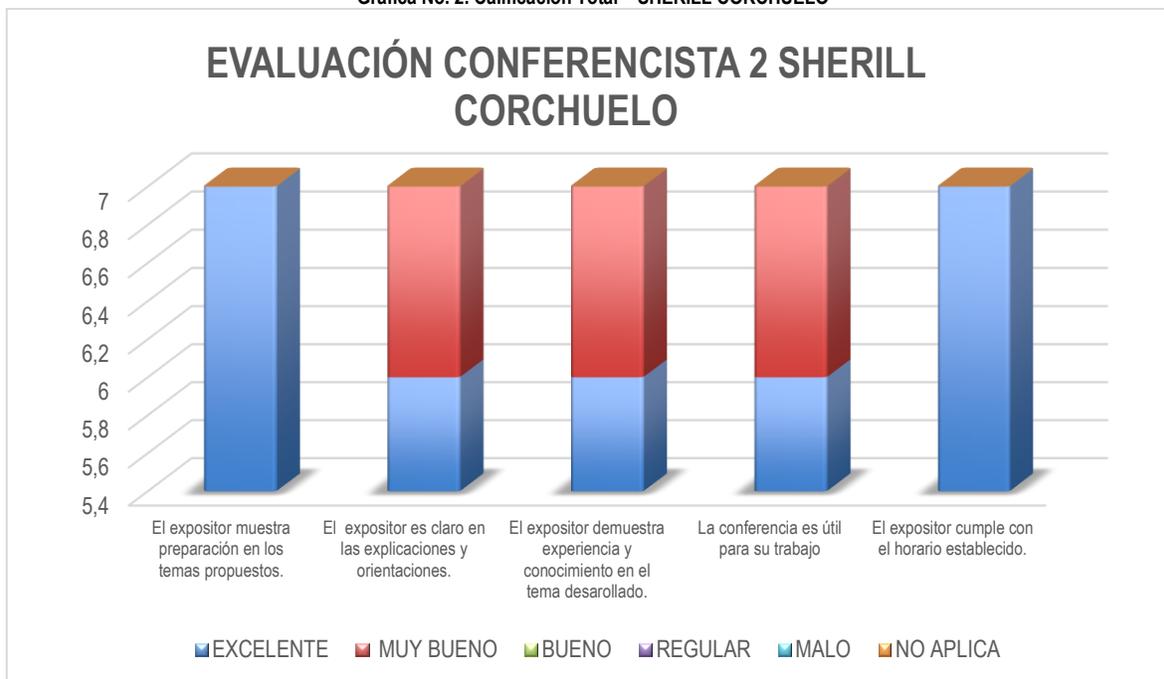
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** Los 7 encuestados efectivos, calificaron al conferencista **SHERILL CORCHUELO** en el evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	91%
Muy bueno	9%

Gráfica No. 2. Calificación Total – SHERILL CORCHUELO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

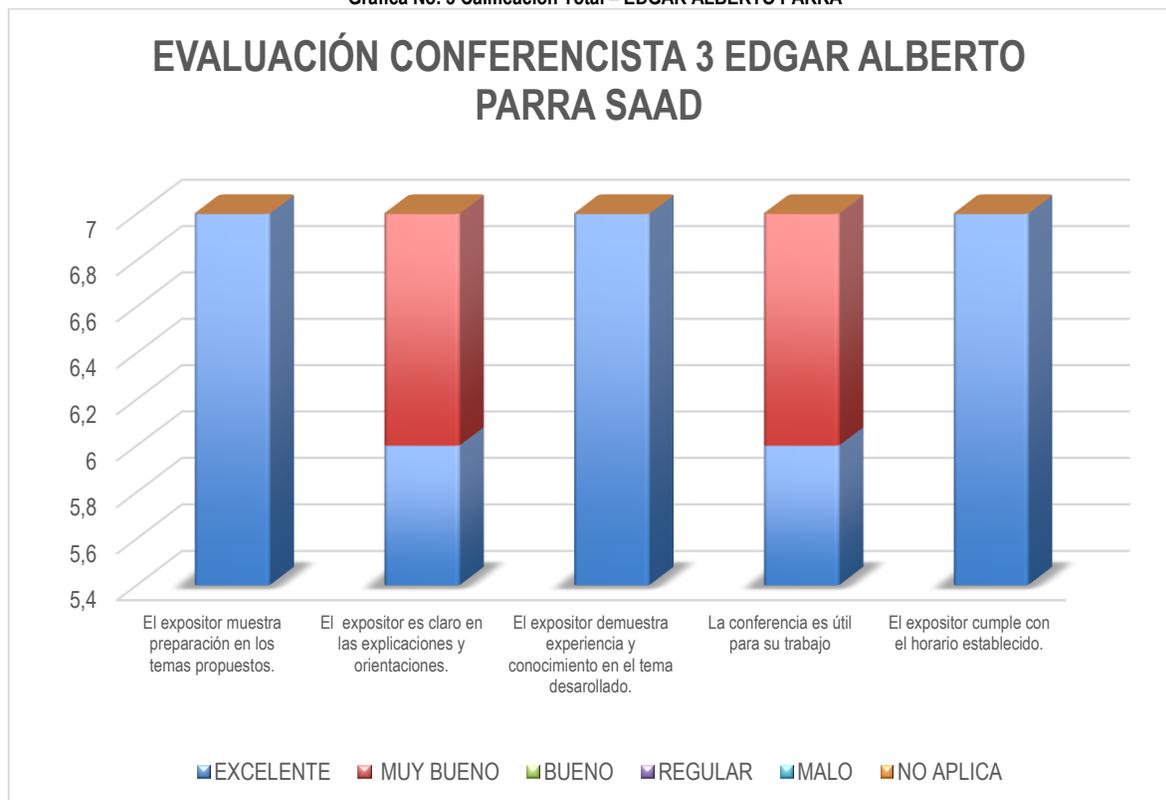
**3.1.3. CONFERENCISTA 3:** Los 7 encuestados efectivos calificaron al conferencista **EDGAR ALBERTO PARRA SAAD** en el evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 7 excelentes.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 6 excelentes y 1 muy bueno.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 7 excelentes.
- d. La conferencia es útil para su trabajo: con 6 excelentes y 1 muy bueno.
- e. El expositor cumple con el horario establecido: con 7 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Muy bueno	6%

Gráfica No. 3 Calificación Total – EDGAR ALBERTO PARRA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

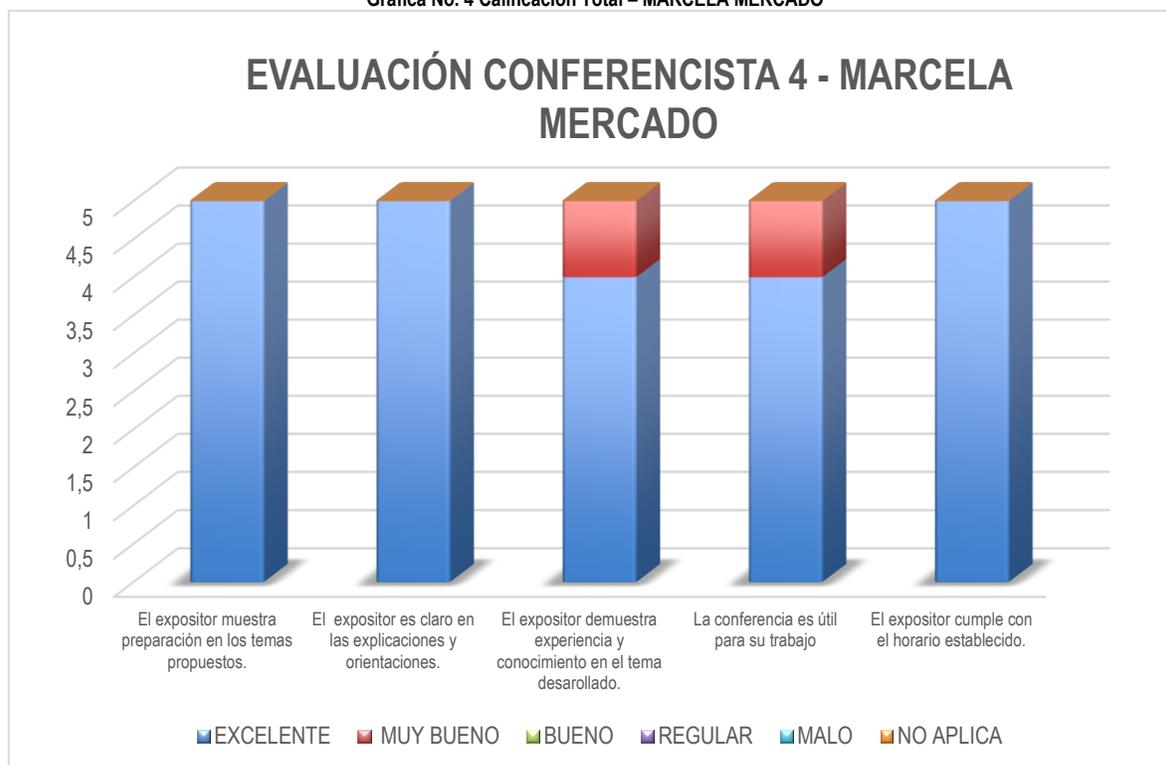
**3.1.4. CONFERENCISTA 4:** Los 7 encuestados efectivos, de los cuales 5 calificaron al conferencista **MARCELA MERCADO** en el evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 5 excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 5 excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 4 excelentes y 1 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 5 excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido: con 5 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	92%
Muy bueno	8%

Gráfica No. 4 Calificación Total – MARCELA MERCADO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

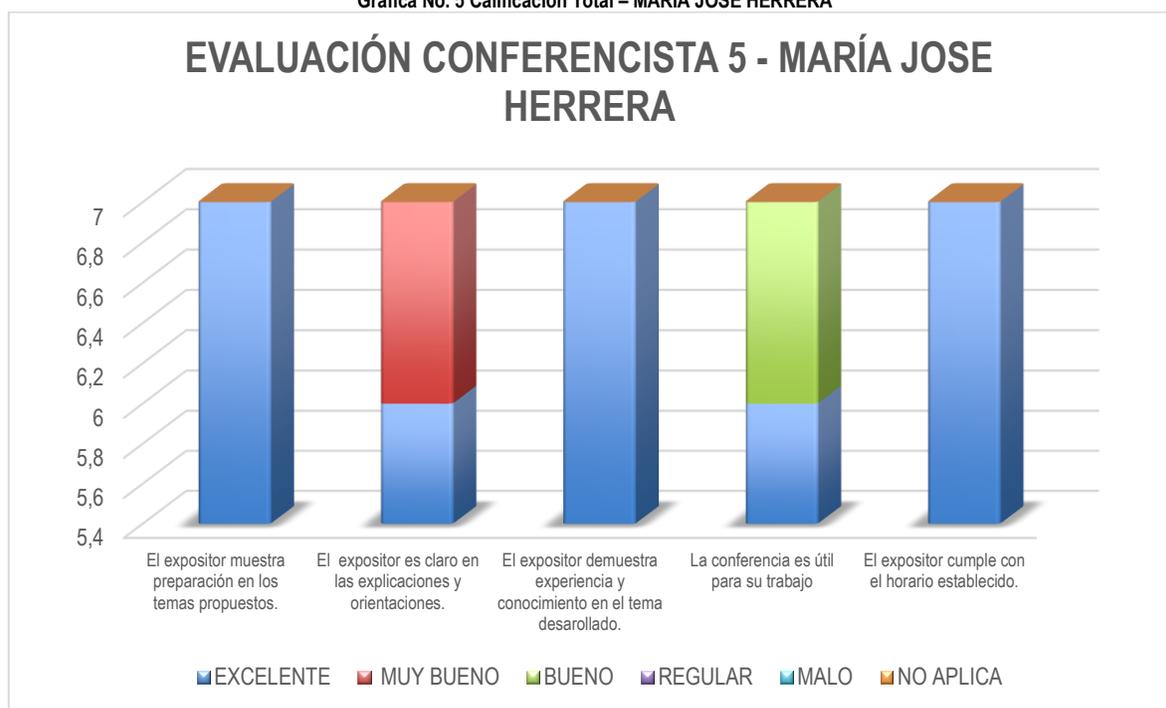
**3.1.5. CONFERENCISTA 5:** Los 7 encuestados efectivos calificaron al conferencista **MARÍA JOSÉ HERRERA** en el evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Muy bueno	3%
Bueno	3%

Gráfica No. 5 Calificación Total – MARÍA JOSÉ HERRERA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

Línea de Atención al Ciudadano(PQRSD): (1) 324 4576

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

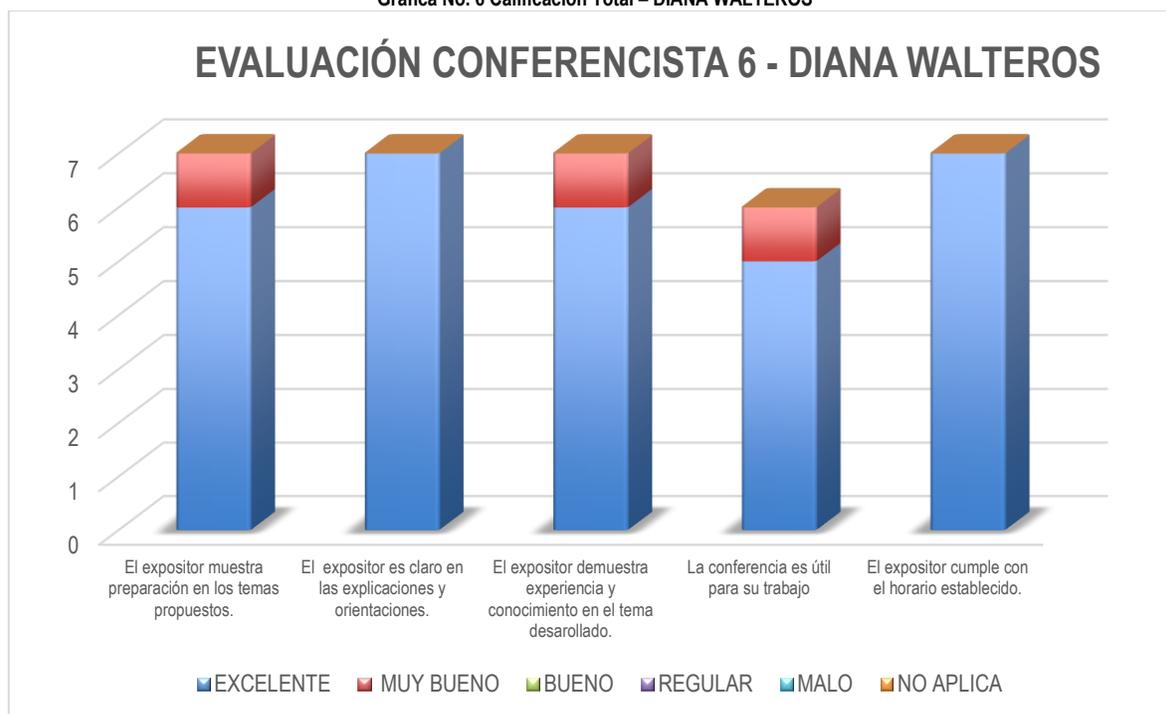
**3.1.6. CONFERENCISTA 6:** Los 7 encuestados efectivos calificaron **DIANA WALTEROS** al conferencista en el evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	91%
Muy bueno	9%

Gráfica No. 6 Calificación Total – DIANA WALTEROS



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

Línea de Atención al Ciudadano(PQRSD): (1) 324 4576

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

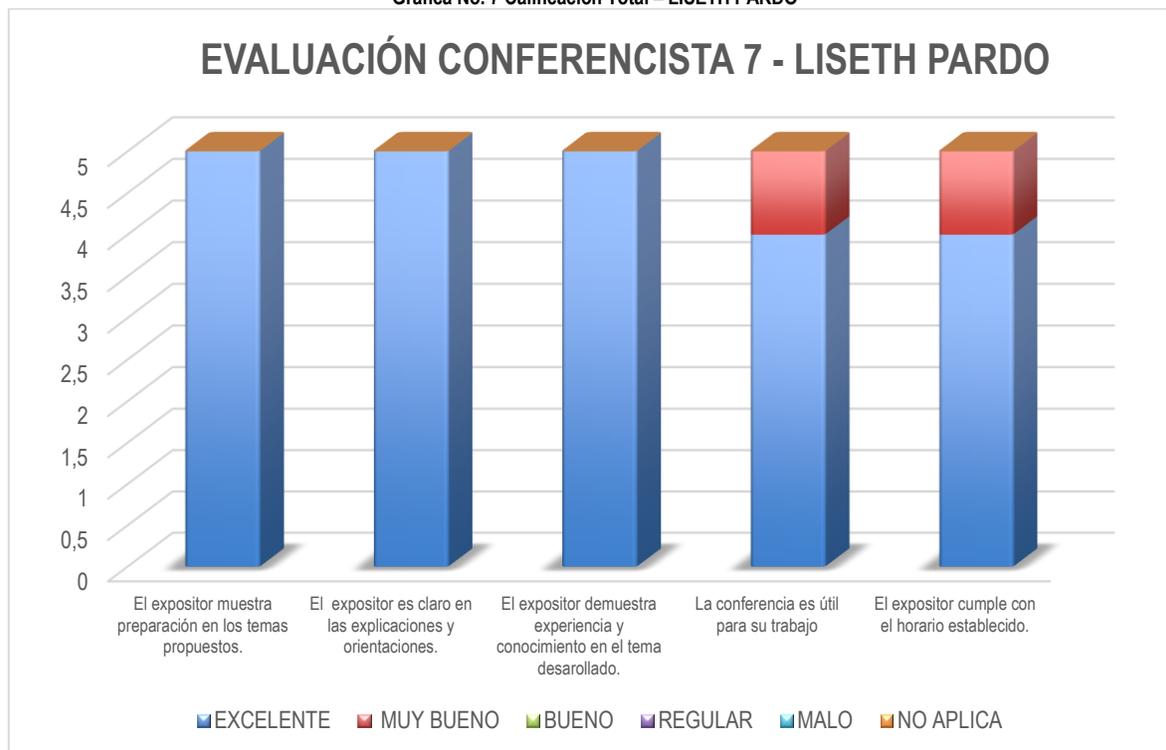
**3.1.7. CONFERENCISTA 7:** Los 7 encuestados efectivos, de los cuales 5 calificaron al conferencista **LISETH PARDO** en el evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 5 excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 5 excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 5 excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 4 excelentes y 1 muy bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido: con 4 excelentes y 1 muy bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	92%
Muy bueno	8%

Gráfica No. 7 Calificación Total – LISETH PARDO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

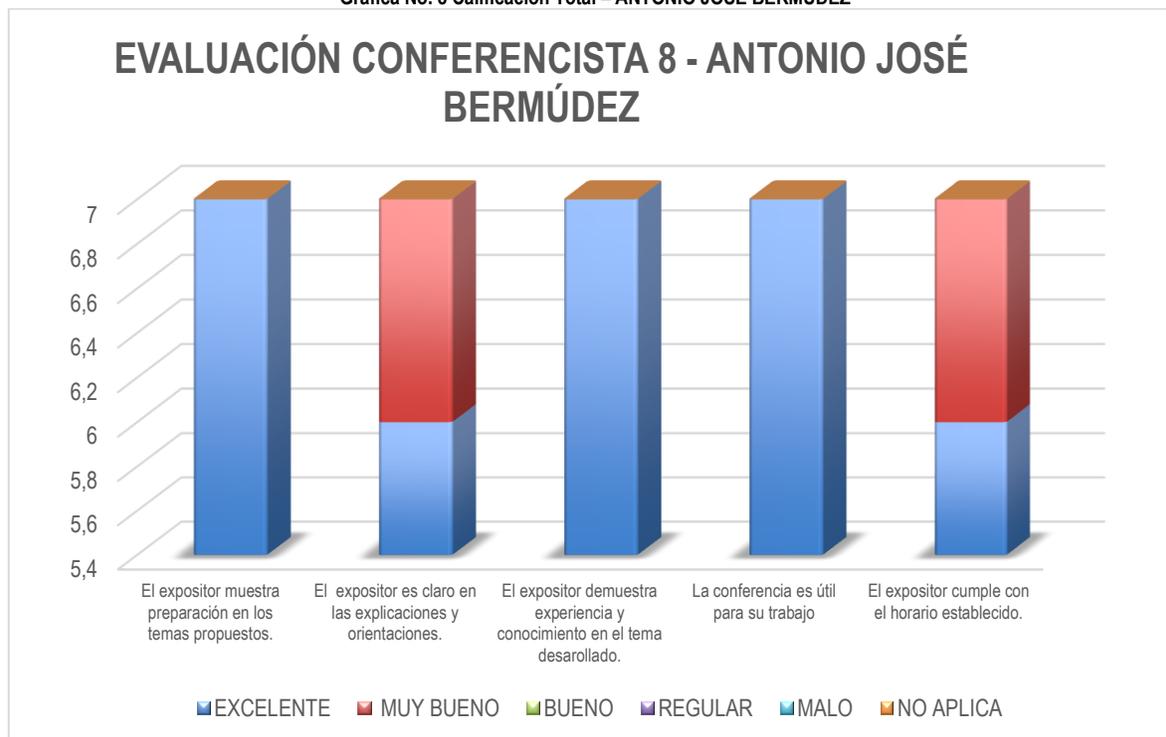
**3.1.8. CONFERENCISTA 8:** Los 7 encuestados efectivos calificaron al conferencista **ANTONIO JOSÉ BERMÚDEZ** en el evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Muy bueno	6%

Gráfica No. 8 Calificación Total – ANTONIO JOSÉ BERMÚDEZ

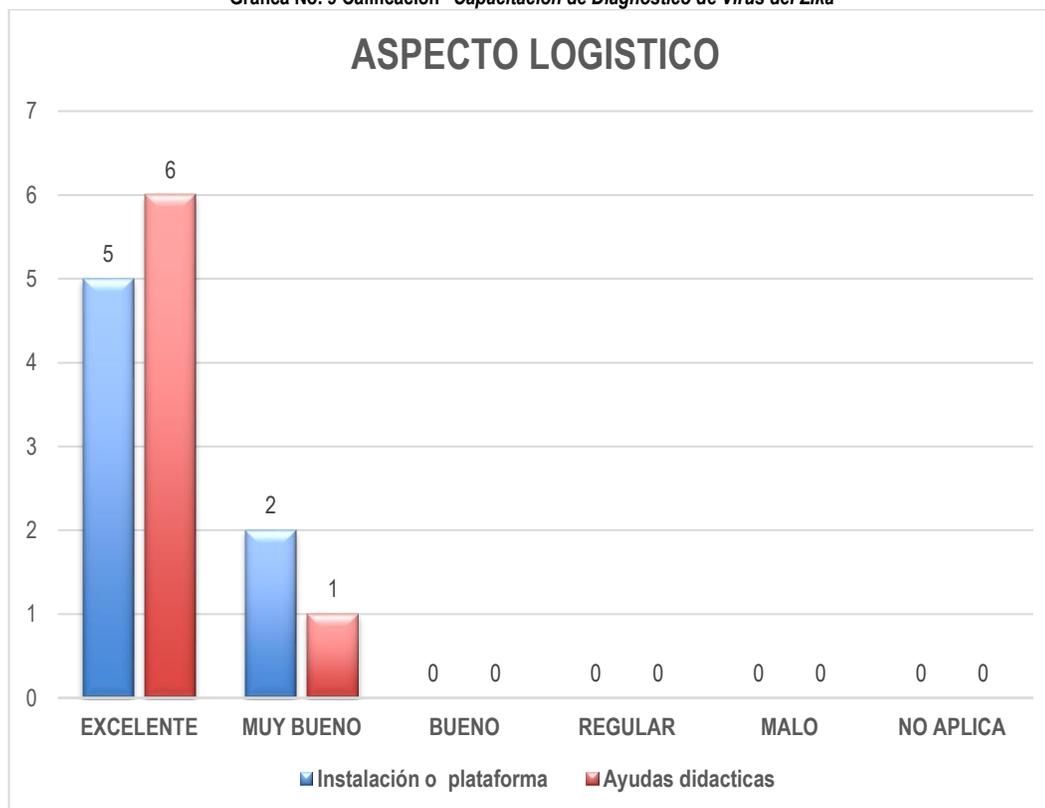


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"

#### 4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- a. **INSTALACIÓN O PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 7 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 4 participantes calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **66.7%** y 3 participantes calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del 33.3%.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 7 participantes encuestados efectivos, 5 opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **83.3%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 1 participante opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **16.7%**, calificandolo como **MUY BUENO**.

Gráfica No. 9 Calificación "Capacitación de Diagnóstico de Virus del Zika"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Me pareció muy organizado y de excelente calidad los conferencistas”.*
- *“Felicitación y agradecimiento especial por la calidad de sus investigaciones, aportes para la prevención de enfermedades diagnósticas oportunas. Es importante continuar con la excelente transparencia de sus conocimientos y habilidades”*
- *“Muy buen taller”*
- *“Sería muy valioso capacitar a nuestros técnicos porque realmente ellos trabajan a la par del patólogo, la parte técnica, en mi opinión sería más enriquecedor” En cuanto a la rendición de cuentas “Dar continuidad con temas sobre diagnósticos diferenciales = claves histológicas para establecer las diferencias”*
- *“Mejorar el aspecto físico”*
- *“Participación de histotecnólogos”*
- *“Buena planificación, logística y de contenidos”*
- *“Personal bien preparado a todos los niveles; sobre todo muy atentos y profesionalmente bien integrados. De verdad, con ejemplo a seguir en todo el mundo – estoy muy orgulloso de compartir con ustedes y el CAC y continuar trabajando arduamente en mi carrera”*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- No hay claridad en el diligenciamiento de la encuesta No. 8 y 9, por lo tanto fueron anuladas.
- La dependencia responsable del evento fue el Grupo de Patología de la Dirección de Redes en salud Pública.

**Elaboró:** Juliána Alexandra Rivera Hernandez - Auxiliar Administrativo Grupo de Atención al Ciudadano.  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
29/11/2017