

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Curso Sistema de Información Geográfica
Responsable de la actividad	Dirección de Investigación en salud Pública
Lugar y fecha del evento	Sala Combi – agosto 24 de 2017
Total de Participantes	11 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	10 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 “**Curso Sistema de Información Geográfica**”, 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 1 encuesta a folio número 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: - PARISA NOURANI

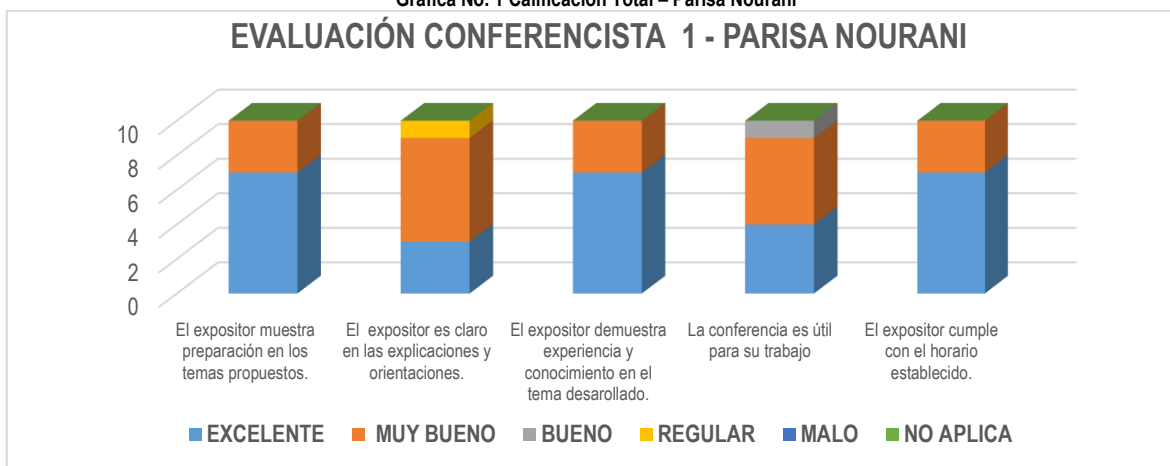
De los 10 encuestados efectivos, 10 calificaron al conferencista **PARISA NOURANI** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 7 Excelentes, 3 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 3 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Regular.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 7 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 4 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 7 Excelentes y 3 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	56%
Muy Bueno	40%
Bueno	2%
Regular	2%
Malo	0%

Gráfica No. 1 Calificación Total – Parisa Nourani



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso Sistema de Información Geográfica"

3.1.2 CONFERENCISTA 2: - CAMILO CASTRO

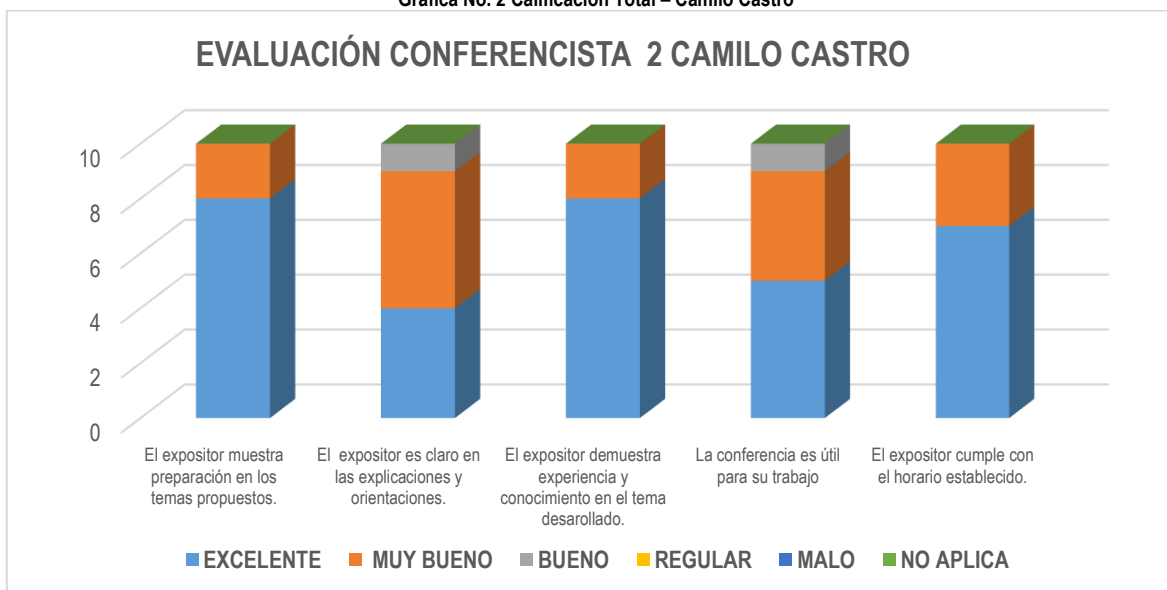
De los 10 encuestados efectivos, 10 calificaron al conferencista **CAMILO CASTRO** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 8 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 4 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 8 Excelentes y 2 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 5 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 7 Excelentes y 3 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	64%
Muy Bueno	32%
Bueno	4%

Gráfica No. 2 Calificación Total – Camilo Castro

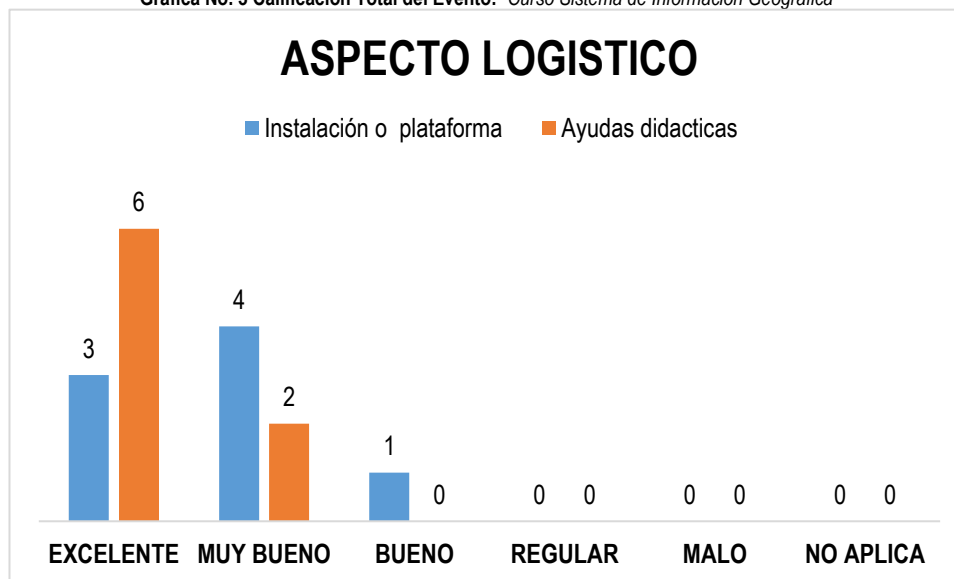


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso Sistema de Información Geográfica"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 10 encuestados efectivos al evento/capacitación, 3 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **38%** calificandolo como **EXCELENTE**; 4 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **50%**, adicional 1 persona califica de **BUENO** con el **12%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 6 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **75%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 2 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **25%**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento: "Curso Sistema de Información Geográfica"



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

Nota: Dos participantes no diligencian la parte logística, sin embargo, si diligencian el ítem para los expositores por lo que se toman como efectivas.

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Es importante disponer de más tiempo para afianzar más el manejo de estos programas”*
- *“Es importante contar con el tiempo y la preparación adecuada cuando se va a trabajar con equipos tecnológicos”*
- *“Revisar programas que se usarán, el tema es de gran interés. Sin embargo, se requiere más tiempo para solucionar inquietudes y realizar ejercicios con acompañamiento”*
- *“El tema es muy interesante, sin embargo, por el tiempo y detalles e instalación del software no se alcanzó a realizar de manera completa el ejercicio”.*
- *“Cuando se trata de programas para descargar, es mejor hacerlo antes del curso para poder ahorrar mucho más tiempo. Sería bueno tener otro momento adicional para hacer la parte práctica con mayor calma”*
- *“Debería ser una jornada más larga, pues el tema es muy amplio y denso y no se alcanza a lograr el entendimiento que nos gustaría”*
- *“Sería bueno la parte práctica tomar más tiempo”*
- *“Solicitar previamente la instalación de los aplicativos o software requeridos para mejorar el desempeño del taller teniendo en cuenta que los equipos del INS requieren de permisos de administrador”.*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se anula una encuesta por mal diligenciamiento, la resuelven con equis (X) y no con calificación del 1 al 5 como se indica en el formato.
- Responsable del evento la Dirección de Investigación en Salud Pública.
- Según las observaciones de los participantes el evento fue bueno pero la comida no fue la deseada.
- Dos participantes no diligencian la parte logística, sin embargo, si diligencian el ítem para los expositores por lo que se toman como efectivas.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.
25/08/2017