

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes en Salud Pública – Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Ministerio de Salud y Protección Social, 26, 27 y 28 noviembre de 2018
<b>Total de Participantes</b>	37 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	37 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	0 Anulados

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)** 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



### 3. VARIABLES A EVALUAR

#### 3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a) Claridad en las explicaciones del expositor.
- b) Desarrollo del Evento.
- c) Instalaciones y ayudas audiovisuales.

#### 3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a) Cumplimiento de las expectativas.
- b) El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo.
- c) Cumplimiento de la programación y horarios establecidos.

### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### 5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

### 6. CONCLUSIONES





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

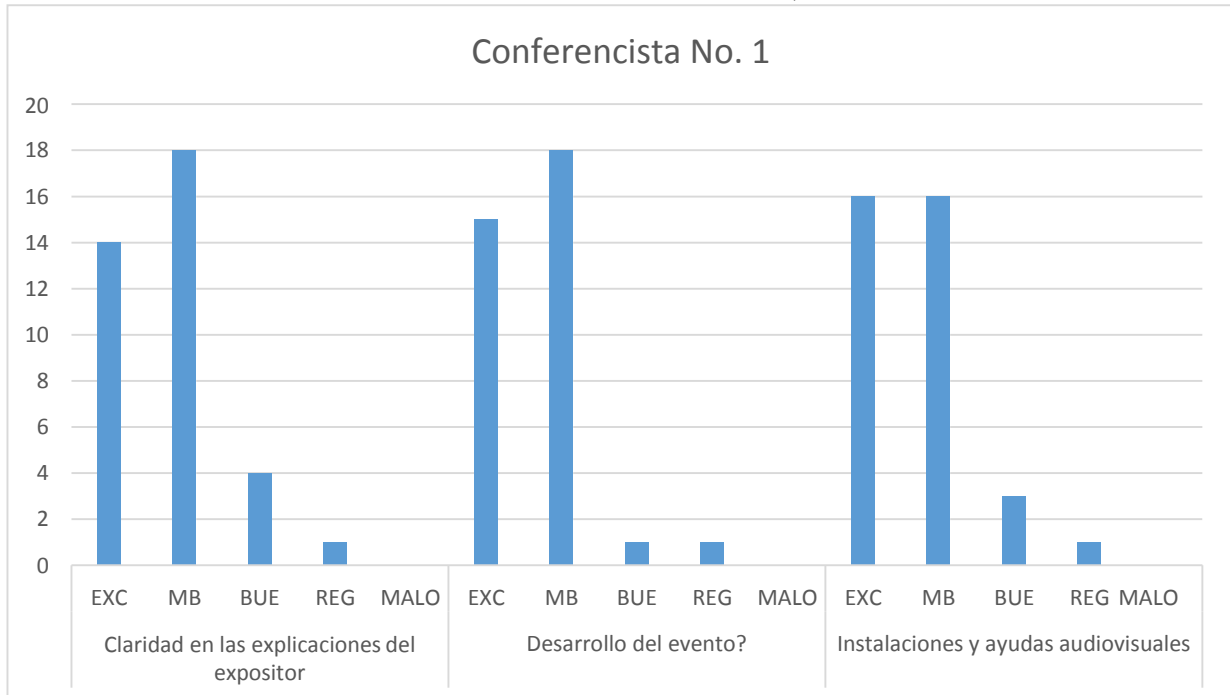
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 37 encuestados efectivos, los 37 participantes calificaron al conferencista **LUZ AMPARO SASTOQUE DÍAZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 14 Excelentes, 18 Muy Bueno, 4 Bueno y 1 Regular.
- Desarrollo del Evento: 15 Excelentes, 18 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 16 Excelentes, 16 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	42%
Muy Bueno	48%
Bueno	7%
Regular	3%

Gráfica No. 1 Calificación Total – LUZ AMPARO SASTOQUE DÍAZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "II Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)

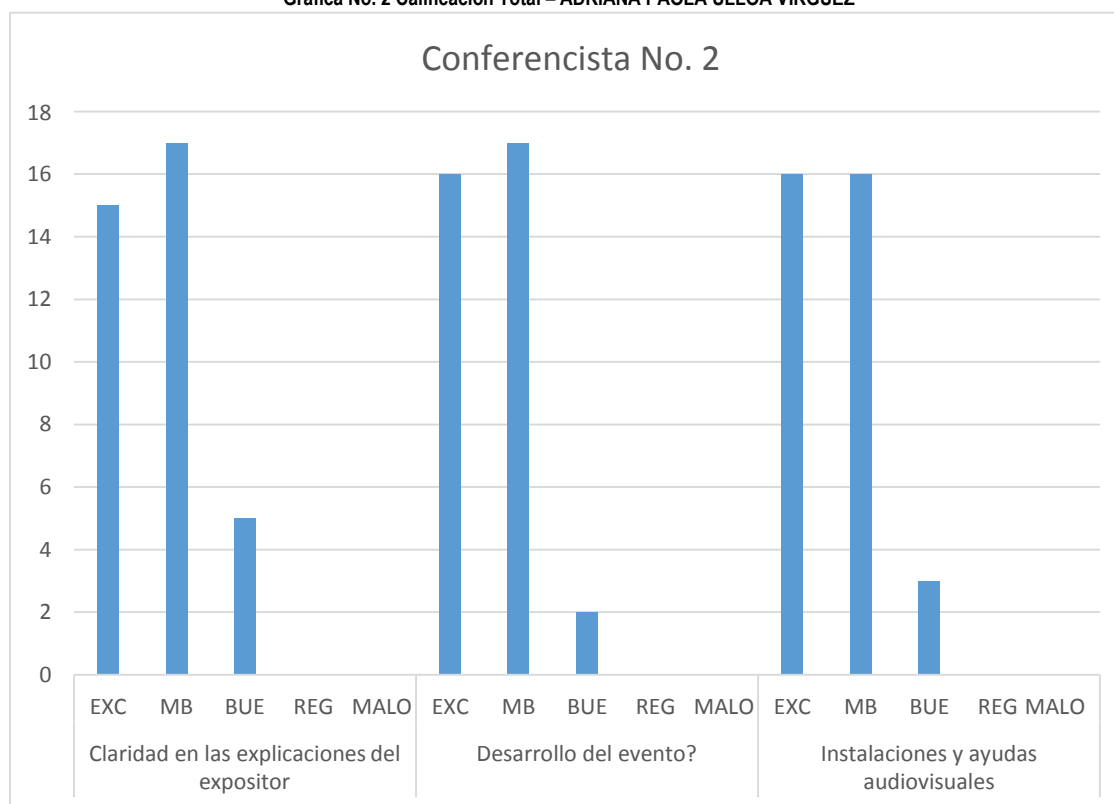
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 37 encuestados efectivos, los 37 participantes calificaron al conferencista **ADRIANA PAOLA ULLOA VIRGÜEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 15 Excelentes, 17 Muy Bueno y 5 Bueno
- b. Desarrollo del Evento: 16 Excelentes, 17 Muy Bueno y 2 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 16 Excelentes, 16 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	44%
Muy Bueno	47%
Bueno	9%

Gráfica No. 2 Calificación Total – ADRIANA PAOLA ULLOA VIRGÜEZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *II Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)*



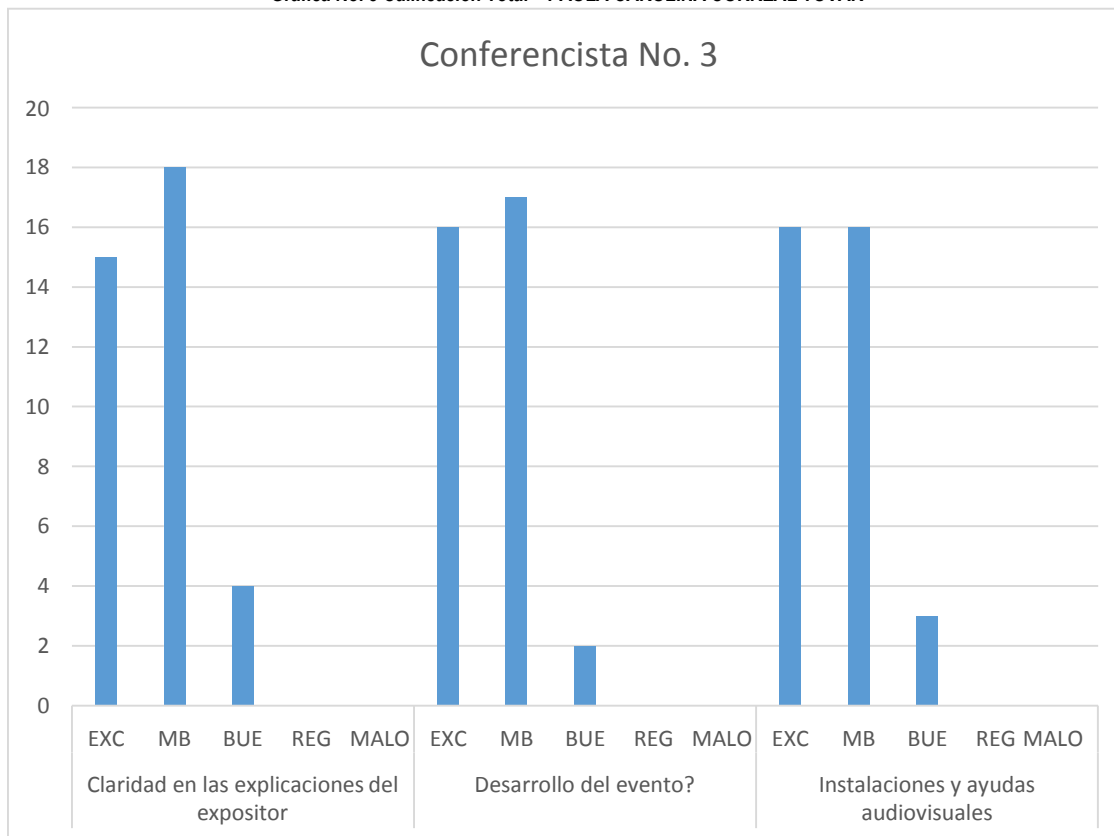
**3.1.3 CONFERENCISTA 3:** De los 37 encuestados efectivos, los 37 participantes calificaron al conferencista **PAOLA CAROLINA CORREAL TOVAR**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 15 Excelentes, 18 Muy Bueno y 4 Bueno.
- b. Desarrollo del Evento: 16 Excelentes, 17 Muy Bueno y 2 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 16 Excelentes, 16 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	44%
Muy Bueno	48%
Bueno	8%

Gráfica No. 3 Calificación Total – PAOLA CAROLINA CORREAL TOVAR



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *II Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)*





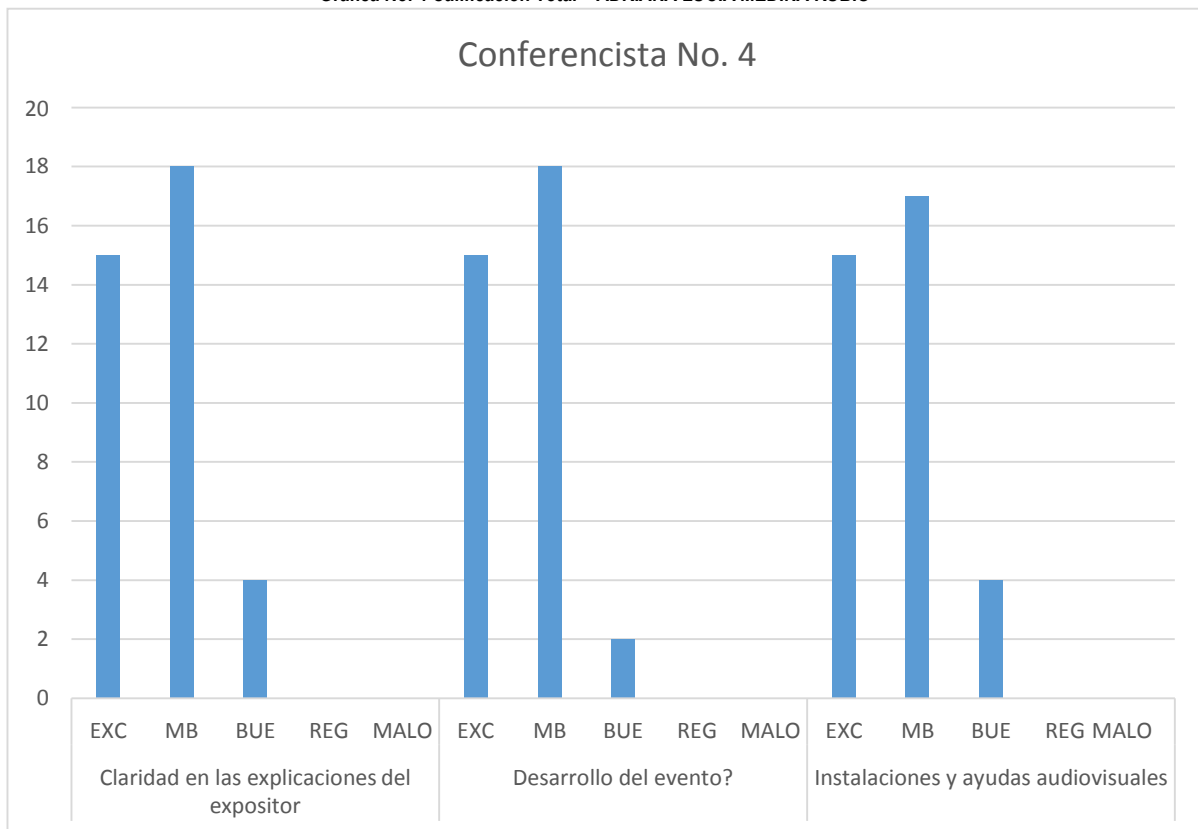
**3.1.4 CONFERENCISTA 4:** De los 37 encuestados efectivos, los 37 participantes calificaron al conferencista **EFRAÍN ANDRÉS MONTILLA ESCUDERO**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 15 Excelentes, 18 Muy Bueno y 4 Bueno.
- b. Desarrollo del Evento: 15 Excelentes, 18 Muy Bueno y 2 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 15 Excelentes, 17 Muy Bueno y 4 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	42%
Muy Bueno	49%
Bueno	9%

Gráfica No. 4 Calificación Total – ADRIANA LUCIA MEDINA RUBIO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: *II Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)*



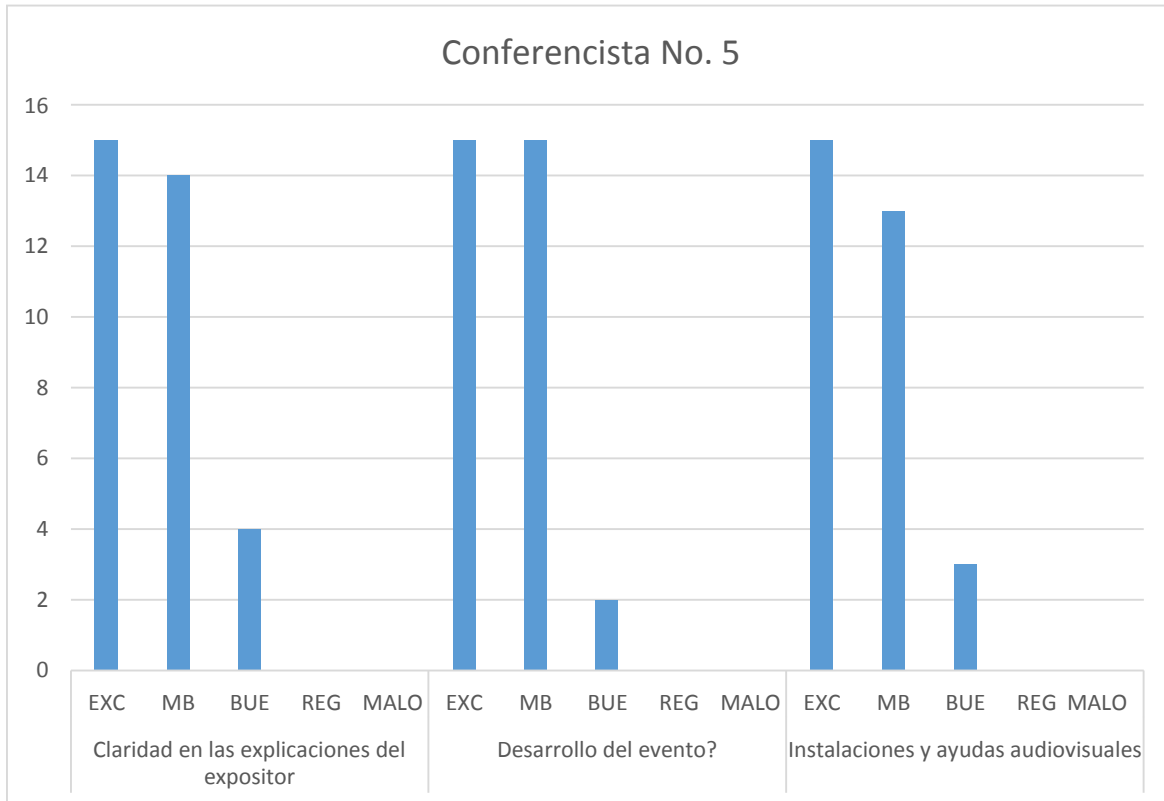
**3.15 CONFERENCISTA 5:** De los 37 encuestados efectivos, 33 participantes calificaron al conferencista **DIOSELINA PELAEZ CARVAJAL**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 15 Excelentes, 14 Muy Bueno y 4 Bueno.
- b. Desarrollo del Evento: 15 Excelentes, 15 Muy Bueno y 2 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 15 Excelentes, 13 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	47%
Muy Bueno	44%
Bueno	9%

**Gráfica No. 5 Calificación Total – DIOSELINA PELAEZ CARVAJAL**



**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: *II Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmuno prevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina)*

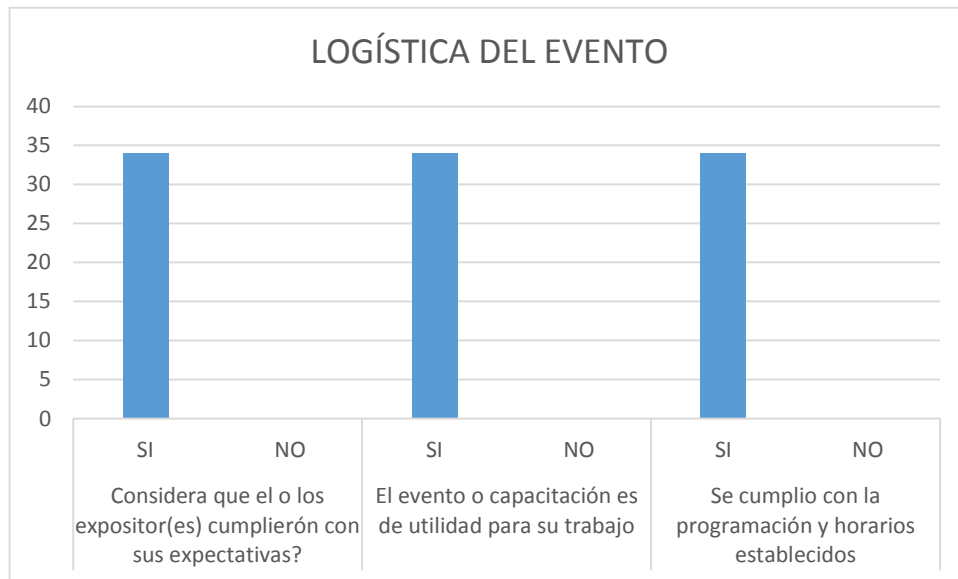




### 3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 37 participantes, respondieron “Si” al enunciado sobre el cumplimiento de las expectativas; contando con una favorabilidad del 100%.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** De acuerdo a la calificación obtenida, el 100% de los participantes aseguró que los contenidos impartidos en el presente taller, propician la mejora y apropiación de los conceptos.
- c) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** La totalidad de los asistentes mencionan que el cumplimiento del horario y la programación fue acorde con lo planteado.

Gráfica No. 2 Calificación Total del Evento: “Il Reunión Nacional Integrada de Vigilancia y Salud Pública Enfermedades Inmunoprevenibles (PFA – Difteria, Tos Ferina),”



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





#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. Mayor tiempo para los talleres.
2. Felicitaciones, muy buen equipo.
3. No se presentaron los expositores

#### 5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

En este espacio ningún participantes hizo referencia a algún tema que se incluye dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas”

#### 6. CONCLUSIONES

1. Al realizarse un acercamiento directamente con los entes territoriales, se puede evidenciar que al tratarse de las secretarías distritales como las entidades que centralizan los eventos en salud pública; es importante que este tipo de información se multiplique al interior de cada departamento en cabeza de los secretarios distritales departamentales y se realicen con mayor frecuencia.
2. Se precisa que ninguna encuesta fue anulada durante el desarrollo de la presente actividad, lo cual refiere una adecuada socialización de la metodología para su adecuado diligenciamiento.
3. Se sugiere remitir vía correo electrónico las memorias del evento, para consulta permanente de los participantes.

*Elaboró:* Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

*Aprobó:* Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.