



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)





INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# FORMACIÓN ISO/IEC 17025:2017

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**  
**Septiembre 2019**



La salud  
es de todos

Minsalud

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

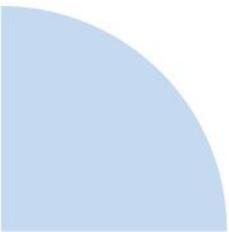
---

Determinar por medio de un sondeo la opinión y percepción de los asistentes sobre la “Formación ISO/IEC 17025:2017”, con el fin de obtener información frente a la satisfacción de la socialización efectuada a funcionarios y contratistas de la Dirección de Redes en Salud Pública del INS; se genera la indagación sobre las variables que evalúan al tutor y la logística del evento, cuyo resultado busca la mejora continua y el fortalecimiento.

# SINOPSIS DEL EVENTO

---

El evento se realizó con el fin de capacitar al personal de la Dirección de Redes en Salud Pública del Instituto Nacional de Salud en la norma de acreditación ISO/IEC 17025 versión 2017.



# METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	Formación ISO/IEC 17025:2017
<b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Dirección de Redes en Salud Pública y SGCLSP
<b>FECHA Y LUGAR DEL EVENTO</b>	29 y 30 de agosto de 2019, Sala Situacional INS.
<b>NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN</b>	Actividades de capacitación y apoyo en la formación del recurso humano, en ciencia, tecnología e innovación en salud y biomedicina y certificación de personas en salud pública.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Se verifica con el total de asistentes (24), donde se obtiene una muestra de 18 encuestas a aplicar; como resultado se realiza la medición de satisfacción a 23 participantes cumpliendo el 100% de las aplicaciones, dicha muestra tiene un nivel de confianza del 90%.
<b>NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS</b>	0
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Escrita

Fuente: Información obtenida en los registros del evento y el análisis del Proceso Atención al Ciudadano

## ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

Tabla No. 2 Escala valorativa.

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
No aplica	0

Fuente: Escala definida según POE-A08.0000-001



# VARIABLES A EVALUAR

## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

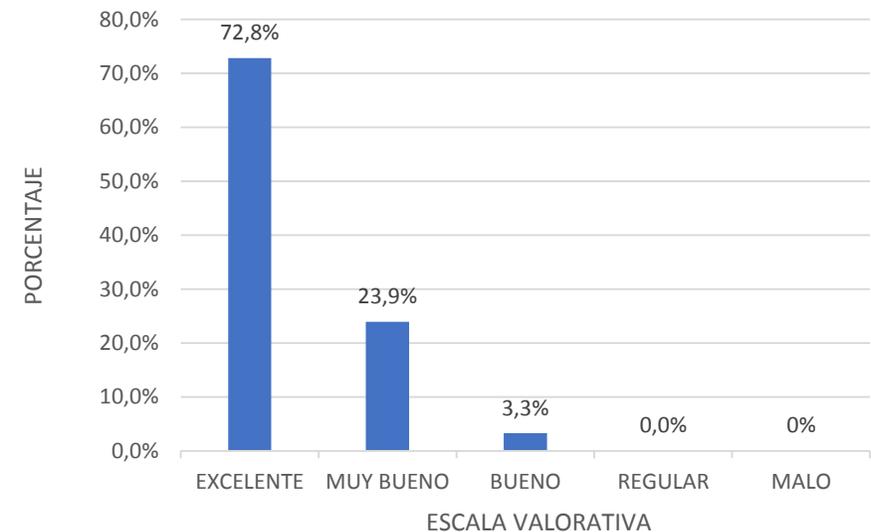
De los 23 encuestados efectivos, 23 participantes calificaron al conferencista **Tatiana Díaz** en el evento/capacitación, así:

- Claridad del tema: 19 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- Material de Apoyo: 13 Excelentes, 9 Muy Buenos y 1 Bueno.
- En que nivel cumplió con las expectativas: 17 Excelentes y 6 Muy Buenos.
- En que nivel considera que la información es de utilidad para su trabajo: 18 Excelentes, 4 Muy Buenos y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista se puede observar gráficamente a continuación.

Gráfico No. 1 Competencia del facilitador/conferencista.

### COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

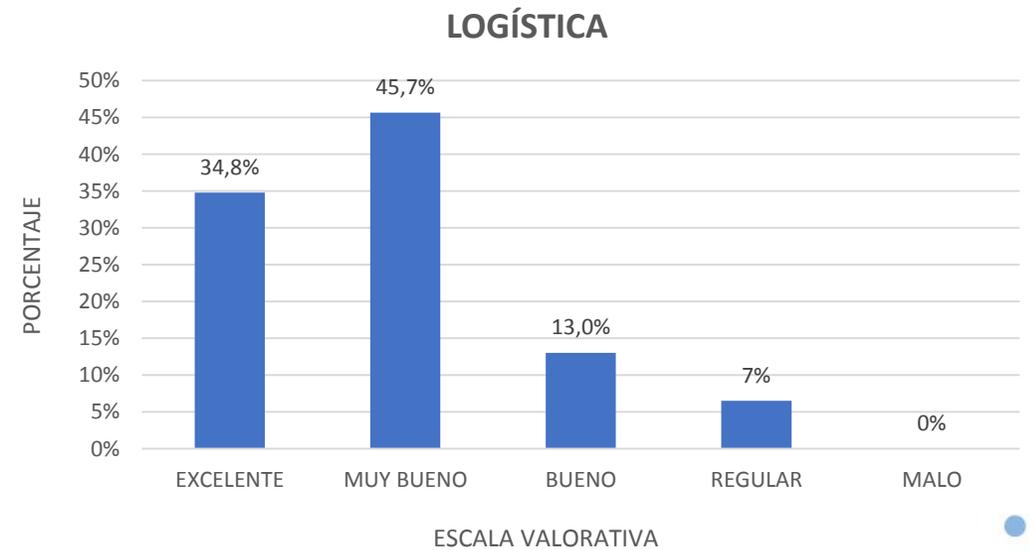
# VARIABLES A EVALUAR

## Componente II. LOGÍSTICA DEL TALLER

De los 23 encuestados efectivos, 23 participantes calificaron así:

- a. Las instalaciones fueron las adecuadas para el evento: 4 Excelentes, 11 Muy Buenos, 5 Buenos y 3 Regulares.
- b. Indique si se cumplió con la programación y horarios: 12 Excelentes, 10 Muy Buenos y 1 Bueno.

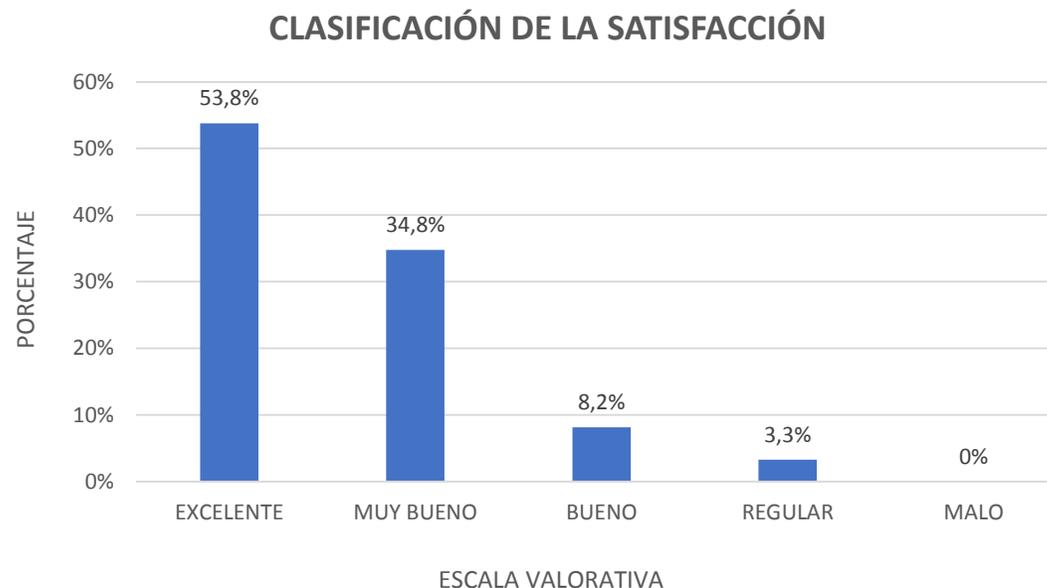
Gráfico No. 2 Logística.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfico No. 3 Calificación de la satisfacción.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

Como resultado del análisis de la medición de satisfacción efectuada a los asistentes se obtienen los siguientes porcentajes según la escala definida: Excelente el 53,8%, Muy Bueno el 34,8%, Bueno el 8,2% y Regular el 3,3%.



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

En el evento de “Formación ISO/IEC 17025:2017”, los participantes realizaron las siguientes observaciones generales en el espacio indicado:

1. El expositor tenía amplio dominio del tema, realizó exposición con ejemplos claros y aplicables a la entidad.
2. La sala no tiene la capacidad para todo el público invitado por lo que hacer anotaciones en las piernas es incómodo, ya que no hay suficientes sillas con brazos o mesas para apoyar el material y tomar notas.
3. Capacitación acorde al cronograma, en este caso se deberían continuar con capacitaciones particulares por subtemas de la norma.

A la pregunta si le gustaría asistir a otros eventos sobre este tema 21 personas indican que sí, mientras que solo un asistente registra como no. Frente a los temas que les gustaría conocer se indica:

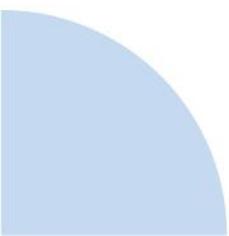
- Buenas prácticas de laboratorio.
- Incertidumbre.

# TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

---

Los invitados dieron algunos temas para tener en cuenta y poder incluirlos en una próxima rendición de cuentas del INS, los cuales se relacionan a continuación:

- Seguridad en los laboratorios, metrología básica.
- Casos de auditoría.
- Información sobre el proceso de la Convocatoria 428.
- Proyectos de investigación en aguas.
- Aportes a la salud pública, concretos mas allá de presencia de incidencias, disminución de morbi–mortalidad asociadas a actividades de Salud Pública.



## CONCLUSIONES

- Por los registros obtenidos en las encuestas aplicadas a los asistentes, se observa que el evento obtuvo el 96,8% de satisfacción, teniendo en cuenta que se mide por las variables de Excelente, Muy Bueno y Bueno .
- Se encuentra que en el 95,45% de las encuestas los asistentes les gustaría volver a asistir a eventos cuyo tema sea “Formación ISO/IEC 17025:2017”, resultado que se encuentra en concordancia con el resultado obtenido de satisfacción del evento.
- El 21,7% de la observaciones registradas, y que se encuentra como la más recurrente en las encuestas, hace referencia a la incomodidad que se genera al hacer uso de la sala para este tipo de formaciones.

*Elaboró: Andrés Ricardo Botia Silva – Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia – Memorando 3- -19-02592.*

*Revisó: Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.*

*Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.*





La salud  
es de todos

Minsalud



# INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

## *Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

contactenos@ins.gov.co

2019

@INSColombia



Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

