

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Nombre del evento evaluado</b>   | FORO INVESTIGACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD VIAL |
| <b>Responsable de la actividad</b>  | Dirección de Investigación en Salud Pública  |
| <b>Lugar y fecha del evento</b>     | Auditorio INS – agosto 04 de 2017            |
| <b>Total de Participantes</b>       | 23 Encuestados                               |
| <b>No. de encuestados Efectivos</b> | 20 Efectivos                                 |
| <b>No encuestas anuladas</b>        | 3 anuladas <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 *“Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial”*, 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 3 encuestas, 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. Evaluación del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. Ayudas didácticas del evento/capacitación.

### 4. ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- Observaciones y recomendaciones
- Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

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

#### 3.1.1 CONFERENCISTA 1: - JORGE MARTÍN RODRÍGUEZ

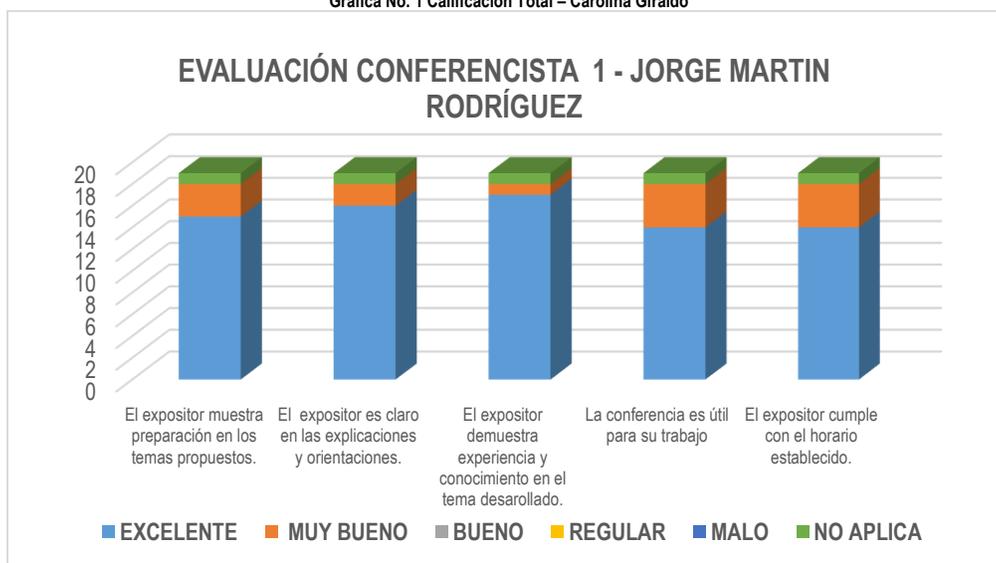
20 encuestados efectivos, 19 calificaron al conferencista **JORGE MARTÍN RODRÍGUEZ** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 15 Excelentes, 3 Muy Bueno, 1 N/A.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 16 Excelentes, 2 Muy Bueno y 1 N/A.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 17 Excelentes, 1 Muy Bueno y 1 N/A.
- La conferencia es útil para su trabajo 14 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 N/A.
- El expositor cumple con el horario establecido 15 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 N/A.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 80% |
| Muy Bueno | 15% |
| N/A       | 5%  |

Gráfica No. 1 Calificación Total – Carolina Giraldo



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.2 CONFERENCISTA 2: - ANDRES VECINO ORTÍZ

20 encuestados efectivos, 19 calificaron al conferencista **ANDRES VECINO ORTÍZ** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 16 Excelentes, 2 Muy Bueno y 1 N/A.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 14 Excelentes, 3 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 N/A.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 14 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 N/A.
- La conferencia es útil para su trabajo 16 Excelentes, 2 Muy Bueno y 1 N/A.
- El expositor cumple con el horario establecido 15 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 N/A.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 79% |
| Muy Bueno | 15% |
| Bueno     | 1%  |
| N/A       | 5%  |

Gráfica No. 2 Calificación Total – Andres Vecino Ortiz



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.3 CONFERENCISTA 3: - ADRIANA ESTRADA ESTRADA

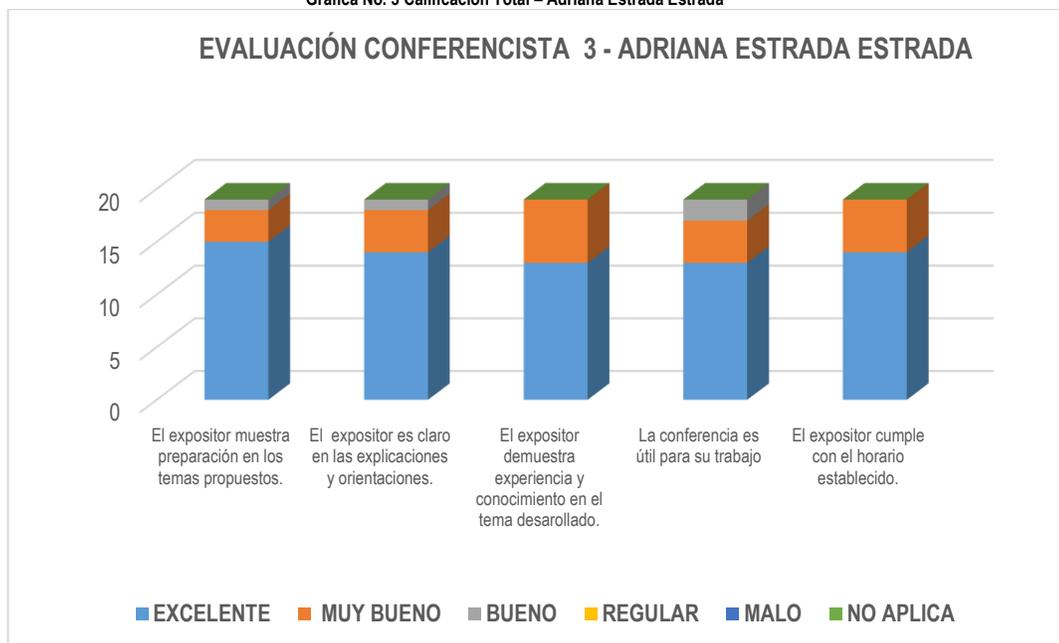
20 personas encuestadas efectivas, 19 califican al conferencista **ADRIANA ESTRADA ESTRADA** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 15 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 14 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 13 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 13 Excelentes, 4 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 14 Excelentes y 5 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 75% |
| Muy Bueno | 21% |
| Bueno     | 4%  |

Gráfica No. 3 Calificación Total – Adriana Estrada Estrada



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.4 CONFERENCISTA 4: - JORGE HUMBERTO BOTERO

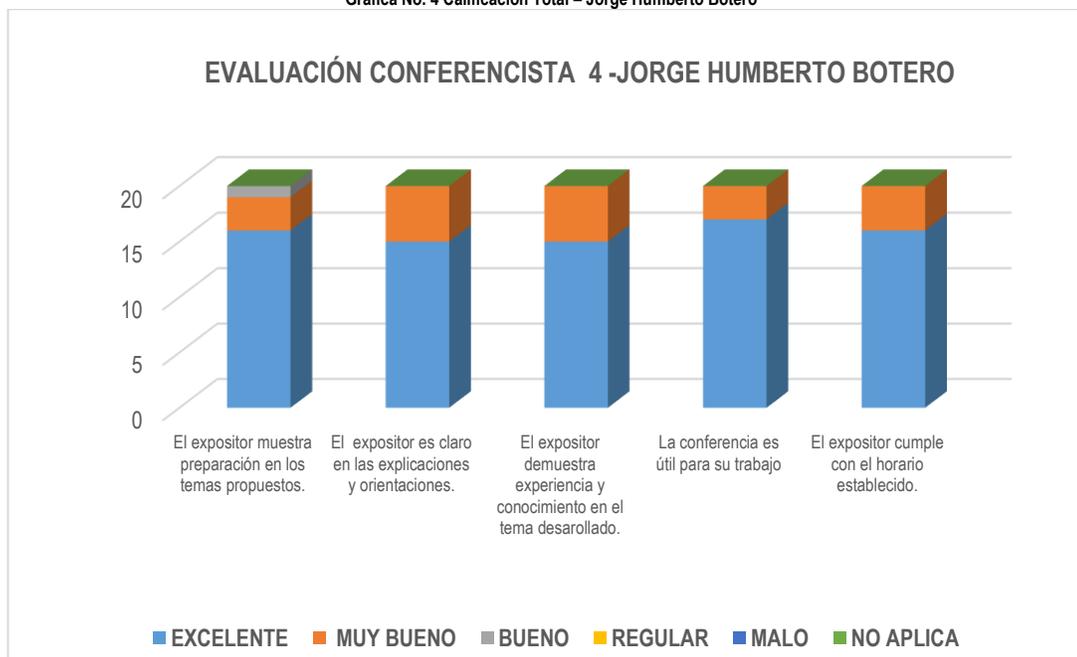
20 personas encuestadas efectivas, 20 califican al conferencista **JORGE HUMBERTO BOTERO** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 16 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 15 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 15 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 17 Excelentes, y 3 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 16 Excelentes y 4 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 79% |
| Muy Bueno | 20% |
| Bueno     | 1%  |

Gráfica No. 4 Calificación Total – Jorge Humberto Botero



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.5 CONFERENCISTA 5: - CARLOS JURADO MONCAYO

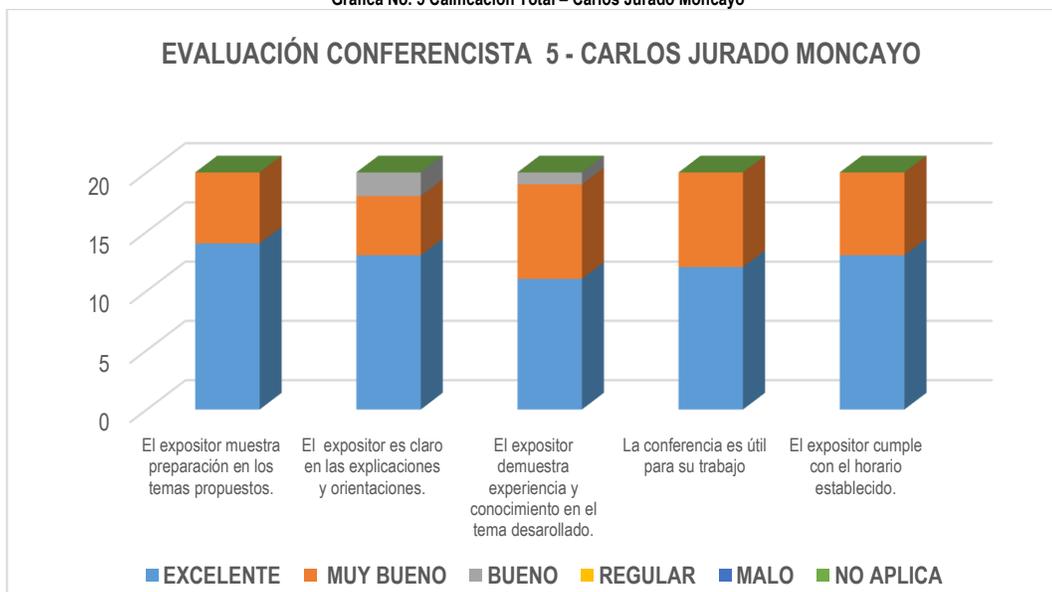
20 personas encuestadas efectivas, 20 califican al conferencista **CARLOS JURADO MONCAYO**  
Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 14 Excelentes, y 6 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 13 Excelentes, 5 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 11 Excelentes, 8 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 12 Excelentes, y 8 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 13 Excelentes y 7 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 63% |
| Muy Bueno | 34% |
| Bueno     | 3%  |

Gráfica No. 5 Calificación Total – Carlos Jurado Moncayo



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.6 CONFERENCISTA 6: - GUSTAVO CABRERA ARANA

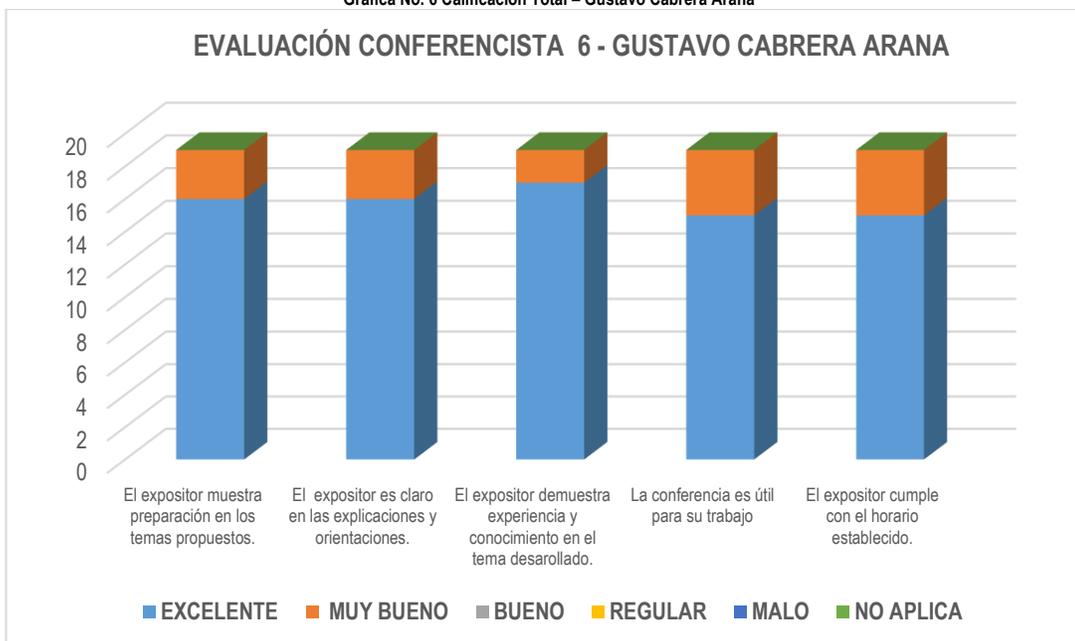
20 personas encuestadas efectivas, 19 califican al conferencista **GUSTAVO CABRERA ARANA** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 16 Excelentes, y 3 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 16 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 17 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 15 Excelentes, y 4 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 15 Excelentes y 4 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 84% |
| Muy Bueno | 16% |
| Bueno     | 0%  |

Gráfica No. 6 Calificación Total – Gustavo Cabrera Arana



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.7 CONFERENCISTA 7: - RICARDO GALINDO BUENO

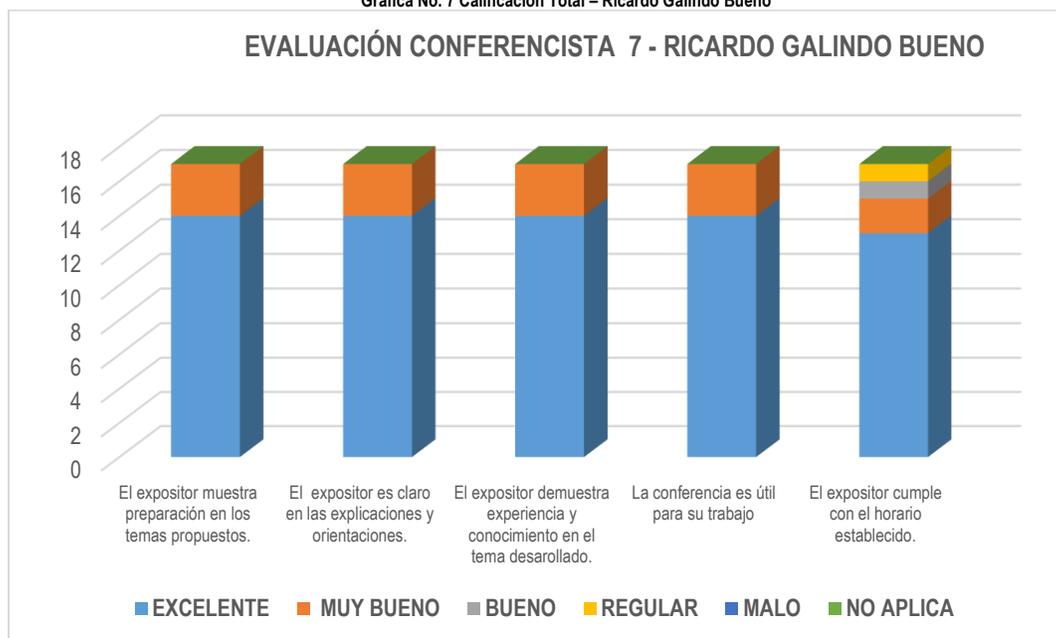
20 personas encuestadas efectivas, 17 califican al conferencista **RICARDO GALINDO BUENO** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 14 Excelentes, y 3 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 14 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 14 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 14 Excelentes, y 3 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 13 Excelentes, 2 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 81% |
| Muy Bueno | 16% |
| Bueno     | 1%  |
| Regular   | 1%  |

Gráfica No. 7 Calificación Total – Ricardo Galindo Bueno



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

### 3.1.8 CONFERENCISTA 8: - LUIS FELIPE VÉLEZ

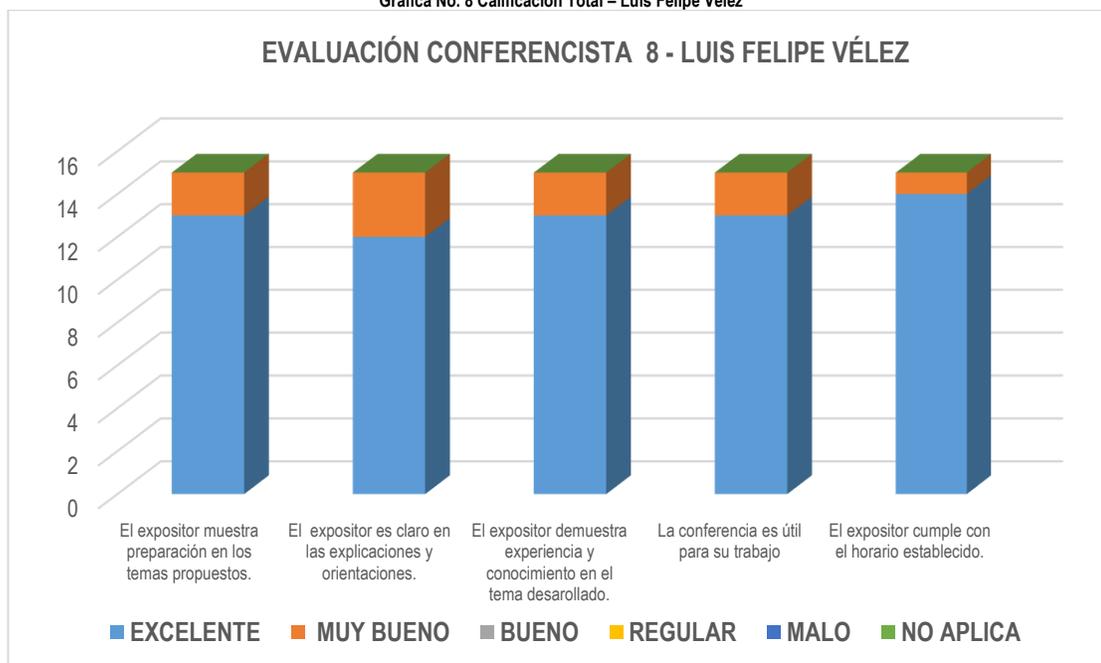
20 personas encuestadas efectivas, 15 califican al conferencista **LUIS FELIPE VÉLEZ** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 13 Excelentes, y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 12 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 13 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 13 Excelentes, y 2 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 14 Excelentes y 1 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 87% |
| Muy Bueno | 13% |
| Bueno     | 0%  |
| Regular   | 0%  |

Gráfica No. 8 Calificación Total – Luis Felipe Vélez

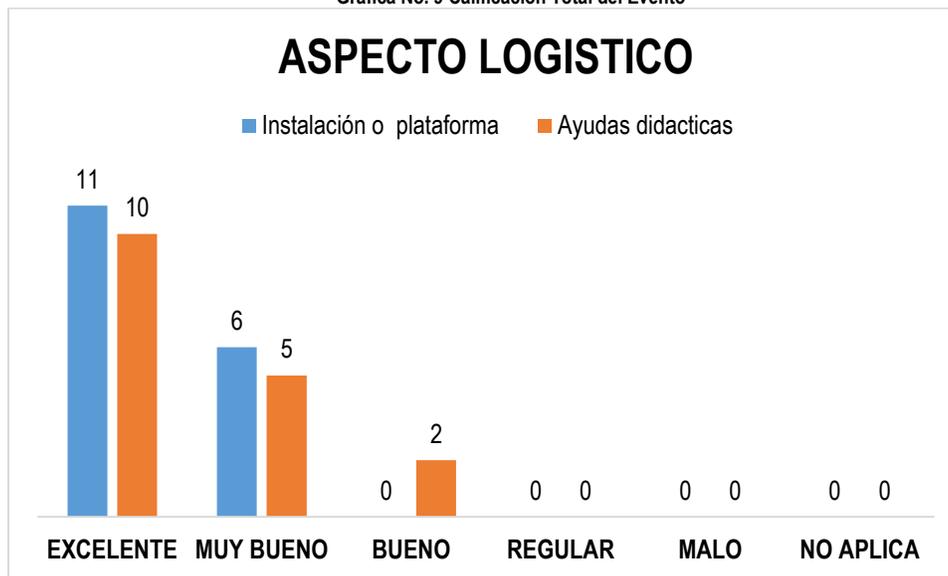


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Foro Investigación en Salud y Seguridad Vial".

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Solo 17 encuestados de los efectivos calificaron al evento/capacitación, 11 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **65%** calificando como **EXCELENTE**; 6 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **35%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 10 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **59%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 5 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **29%**; y 2 **BUENOS** con un **12%**.

Gráfica No. 9 Calificación Total del Evento



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- “Solo felicitarlos por tan pertinente iniciativa. Es un tema que lamentablemente se percibe como poco intervenido por el estado.”
- “Cautivar con esta clase de eventos entre salud y transporte”
- “Avances obtenidos en las acciones 2, 12 y 23 para un próximo evento se puede pedir a los asistentes que quienes estén interesados en formular preguntas lo hagan por escritos y de esa forma, se pueden seleccionar las preguntas lo hagan por escritos y de esa forma, se pueden seleccionar las preguntas más relevantes, sino que se optimiza el tiempo”
- “Mejora sonidos y elementos de proyección audiovisual”
- “Por favor enviar las presentaciones de los ponentes al correo yeison.gonzalez\_13@hotmail.com”
- “Horario de los expositores debe ser cumplido, así como la presencia de los mismos en el momento previamente establecido”
- “Excelente evento felicitaciones”
- “Divulgación nacional del SIRAS para poder contar con información nacional y así implementar estrategias para este problema de Salud Pública”
- “Importante tener las ayudas visuales o de pronto el resumen”
- “Pregunta el material del foro se puede conseguir fácilmente”
- “Un foro más bien organizado. Importante que los conceptos discutidos se puedan sistematizar de alguna forma y se puedan socializar y usar para orientar acciones futuras”.
- “Este tipo de eventos, los cuales son muy buenos es importante se realicen más seguidos”

### TEMAS QUE TE GUSTARIA CONOCER PARA LA RENDICION DE CUENTAS DEL INS.

- “Impacto de la vigilancia en Salud Pública en los perfiles de mortalidad”.
- “Avances obtenidos en las acciones 2, 12 y 23”
- “Funcionamiento del SIVIGILA”
- “Resultados y conclusiones de la presente exposición”
- “Investigación de accidentes de trabajos biológicos”

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- No todos los expositores fueron calificados en su totalidad por los participantes.
- Se anulan tres encuestas por mal diligenciamiento, quedando como efectivas 20 encuestas.
- Responsable del evento Dirección de Investigación.

**Elaboró:** Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo de Atención al Ciudadano.  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.  
18/08/2017