

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Habilitación de Laboratorios de Genética Médica
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Auditorio INS - 10 de mayo de 2018
Total de Participantes	71 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	71 Efectivos
No. de encuestados Anulados	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 “**Habilitación de Laboratorios de Genética Médica**”, realizada por parte del Grupo de Genética y Crónicas de la Dirección de Red en Salud Pública, 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. 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: De los 71 encuestados efectivos, 30 participantes calificaron al conferencista **ANTONIO JOSÉ BERMUDEZ FERNÁNDEZ** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 19 Excelentes, 9 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 No Aplica.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 17 Excelentes, 9 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 No Aplica.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 20 Excelentes, 8 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 No Aplica.
- La conferencia es útil para su trabajo 21 Excelentes, 6 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 No Aplica.
- El expositor cumple con el horario establecido 21 Excelentes, 4 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 No Aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	66%
Muy bueno	24%
Bueno	7%
No Aplica	3%

Gráfica No. 1 Calificación Total – ANTONIO JOSÉ BERMUDEZ FERNÁNDEZ



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

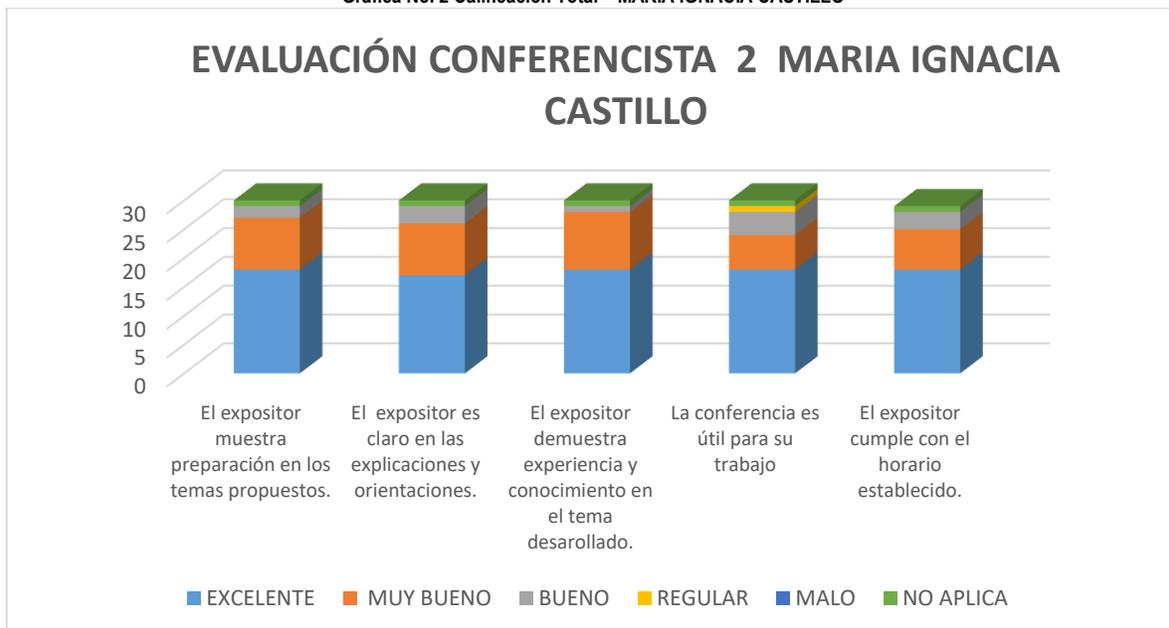
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 71 encuestados efectivos, 30 participantes calificaron al conferencista **MARIA IGNACIA CASTILLO** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 18 Excelente, 9 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 No Aplica.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 17 Excelentes, 9 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 No Aplica.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 18 Excelentes, 10 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 No Aplica.
- La conferencia es útil para su trabajo 18 Excelentes, 6 Muy Bueno, 4 Bueno, 1 Regular y 1 No Aplica.
- El expositor cumple con el horario establecido 18 Excelentes, 7 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 No Aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	59.7%
Muy bueno	27.5%
Bueno	8.7%
Regular	0.7%
No Aplica	3,4%

Gráfica No. 2 Calificación Total – MARIA IGNACIA CASTILLO



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

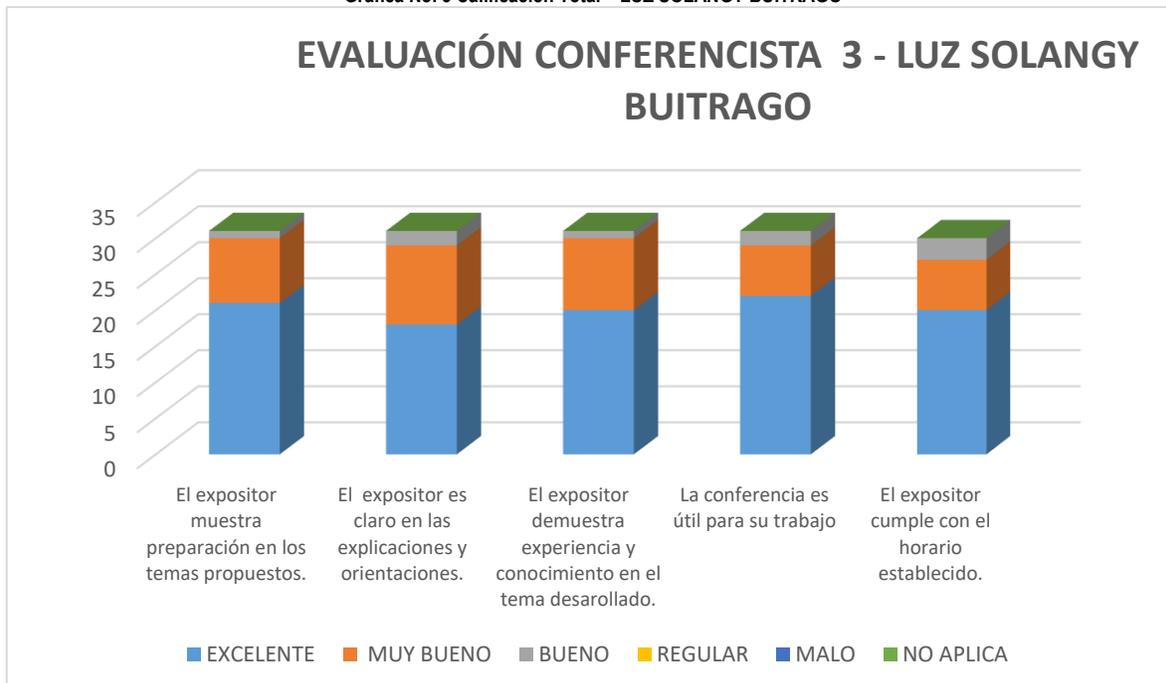
3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 71 encuestados efectivos, 31 participantes calificaron al conferencista **LUZ SOLANGY BUITRAGO** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 21 Excelentes, 9 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 18 Excelentes, 11 Muy Bueno, 2 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 20 Excelentes, 10 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 22 Excelentes, 7 Bueno y 2 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 20 Excelentes, 7 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	65.6%
Muy bueno	28.6%
Bueno	5.8%

Gráfica No. 3 Calificación Total – LUZ SOLANGY BUITRAGO



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

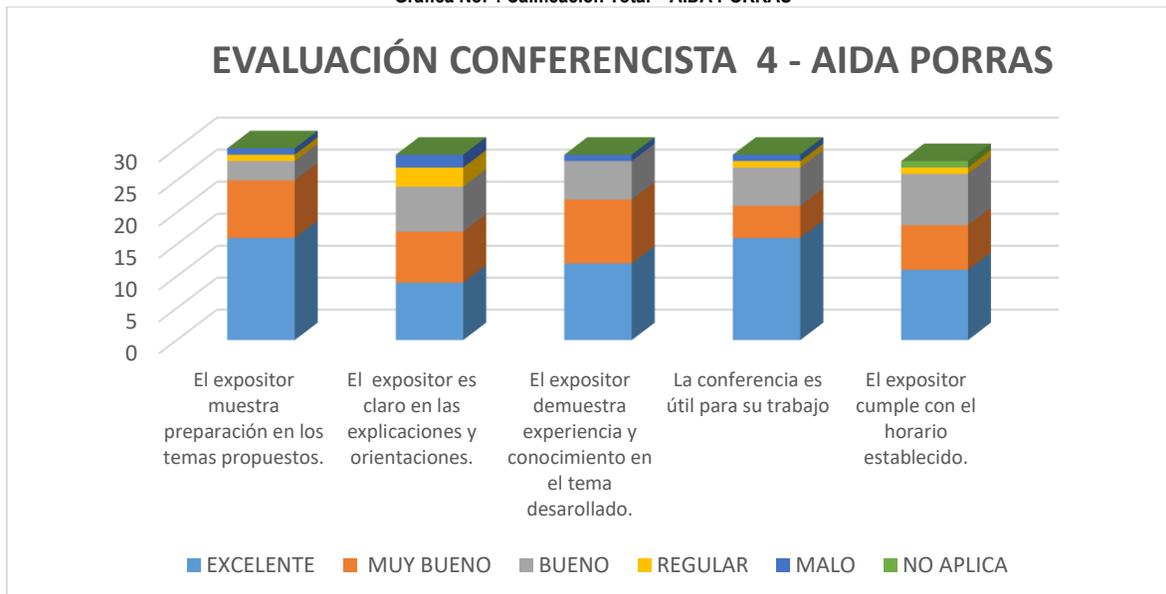
3.1.4. CONFERENCISTA 4: De los 71 encuestados efectivos, 30 participantes calificaron al conferencista **AIDA PORRAS** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 16 Excelentes, 9 Muy Bueno, 3 Bueno, 1 Regular y 1 Malo.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 9 Excelentes, 8 Muy Bueno, 7 Bueno, 3 Regular y 2 Malo.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 12 Excelentes, 10 Muy Bueno, 6 Bueno y 1 Malo.
- La conferencia es útil para su trabajo 16 Excelentes, 5 Muy Bueno, 6 Bueno, 1 Regular y 1 Malo.
- El expositor cumple con el horario establecido 11 Excelentes, 7 Muy Bueno, 8 Bueno, 1 Regular y 1 No Aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	44%
Muy bueno	27%
Bueno	21%
Regular	4%
Malo	3%
No Aplica	1%

Gráfica No. 4 Calificación Total – AIDA PORRAS



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

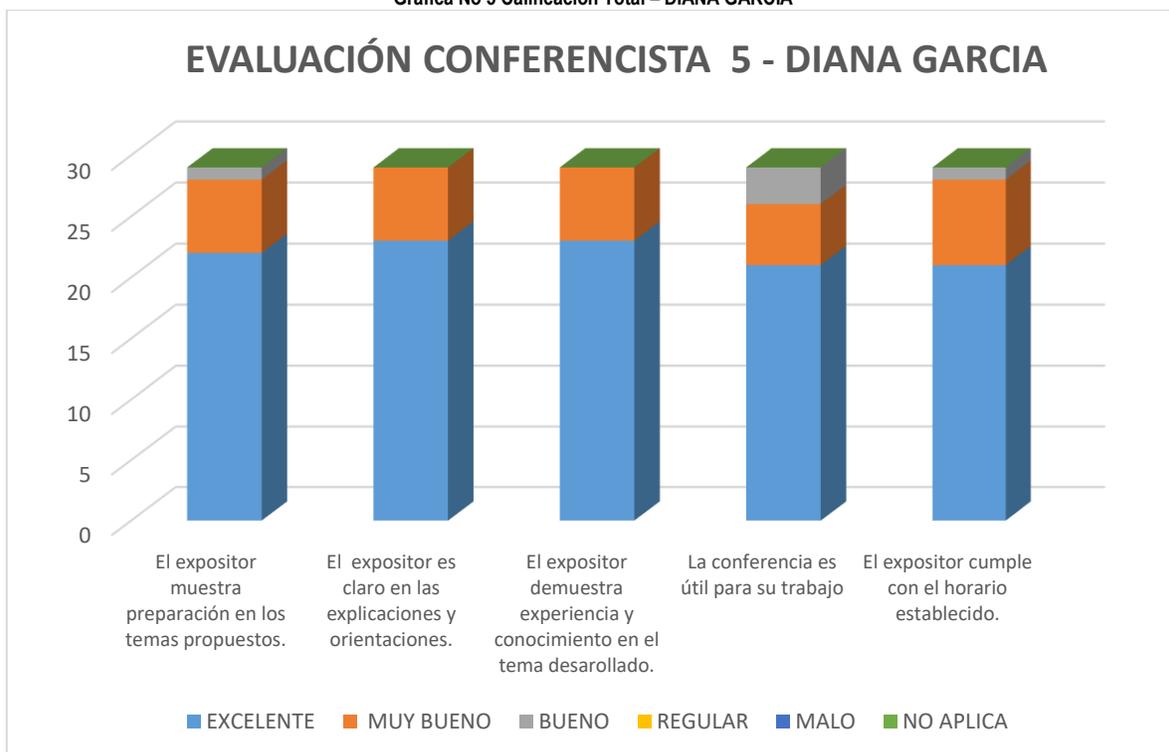
3.1.5 CONFERENCISTA 5: De los 71 encuestados efectivos, 29 participantes calificaron al conferencista **DIANA GARCIA** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 22 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 23 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 23 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 21 Excelentes, 5 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 21 Excelentes, 7 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	76%
Muy bueno	21%
Bueno	3%

Gráfica No 5 Calificación Total – DIANA GARCIA



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

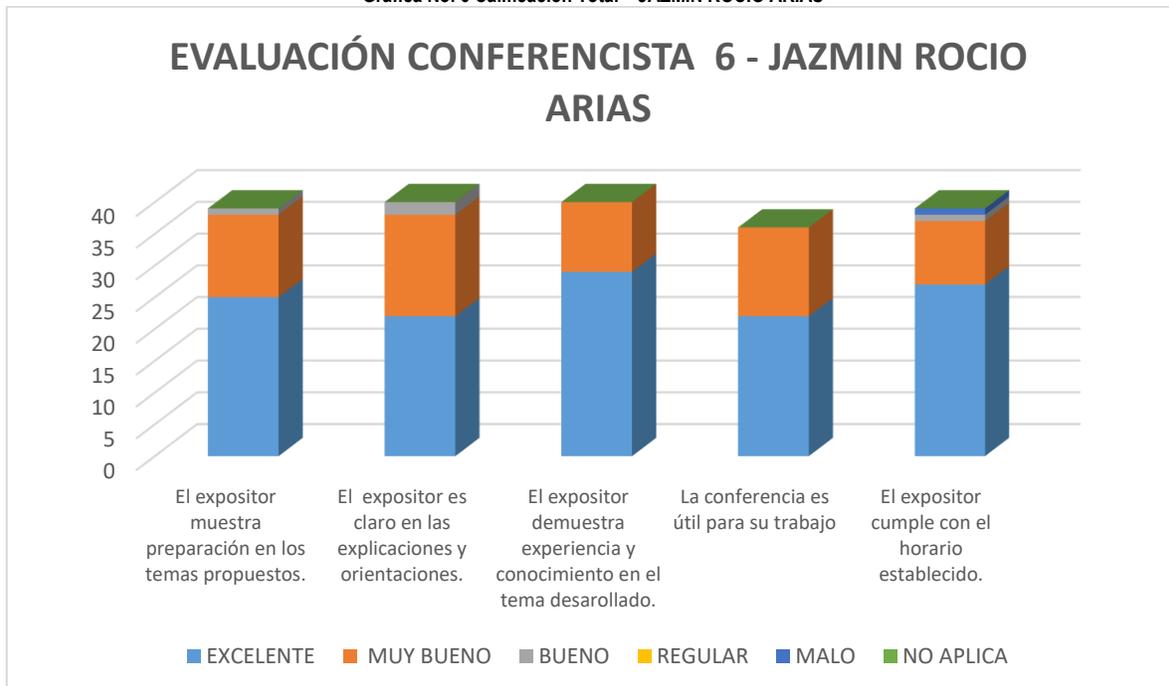
3.1.6 CONFERENCISTA 6: De los 71 encuestados efectivos, 39 participantes calificaron al conferencista **JAZMIN ROCÍO ARIAS** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 25 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 22 Excelentes, 16 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 29 Excelentes y 11 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 22 Excelentes y 14 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 27 Excelentes, 10 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Malo.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	64%
Muy bueno	33%
Bueno	2%
Malo	1%

Gráfica No. 6 Calificación Total – JAZMIN ROCÍO ARIAS



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

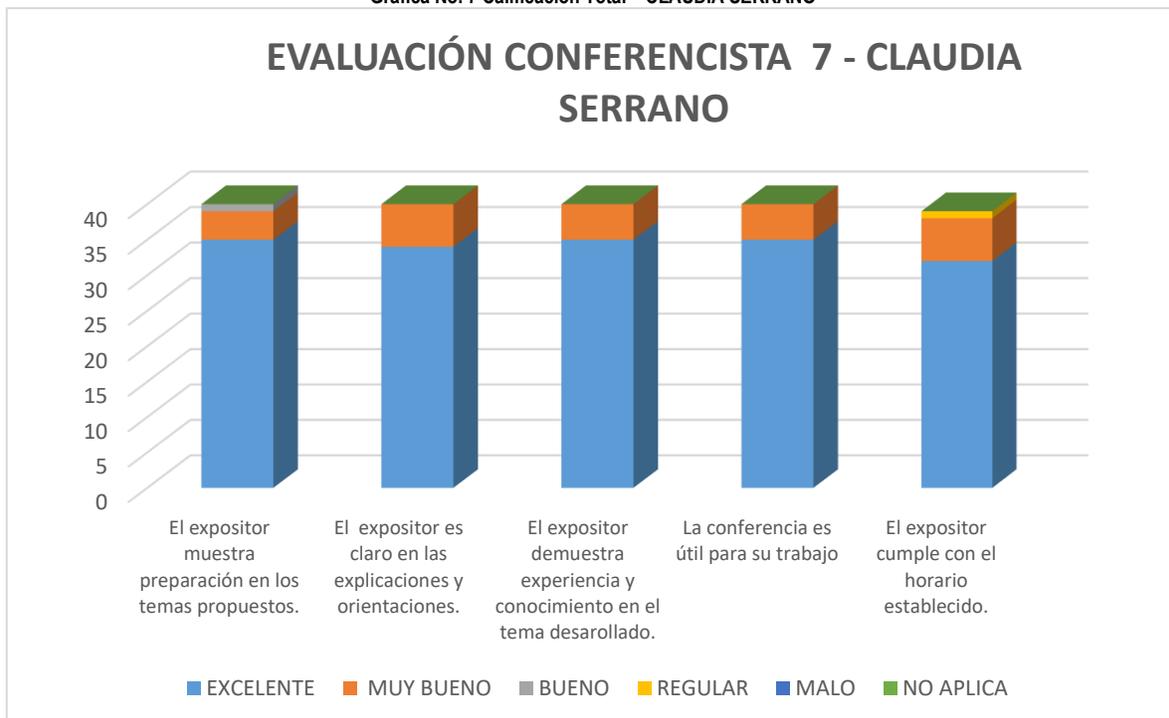
3.1.7 CONFERENCISTA 7: De los 71 encuestados efectivos, 40 participantes calificaron al conferencista **CLAUDIA SERRANO** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 35 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 34 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 35 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 35 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 32 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	85.9%
Muy bueno	13.1%
Bueno	0.5%
Regular	0.5%

Gráfica No. 7 Calificación Total – CLAUDIA SERRANO



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

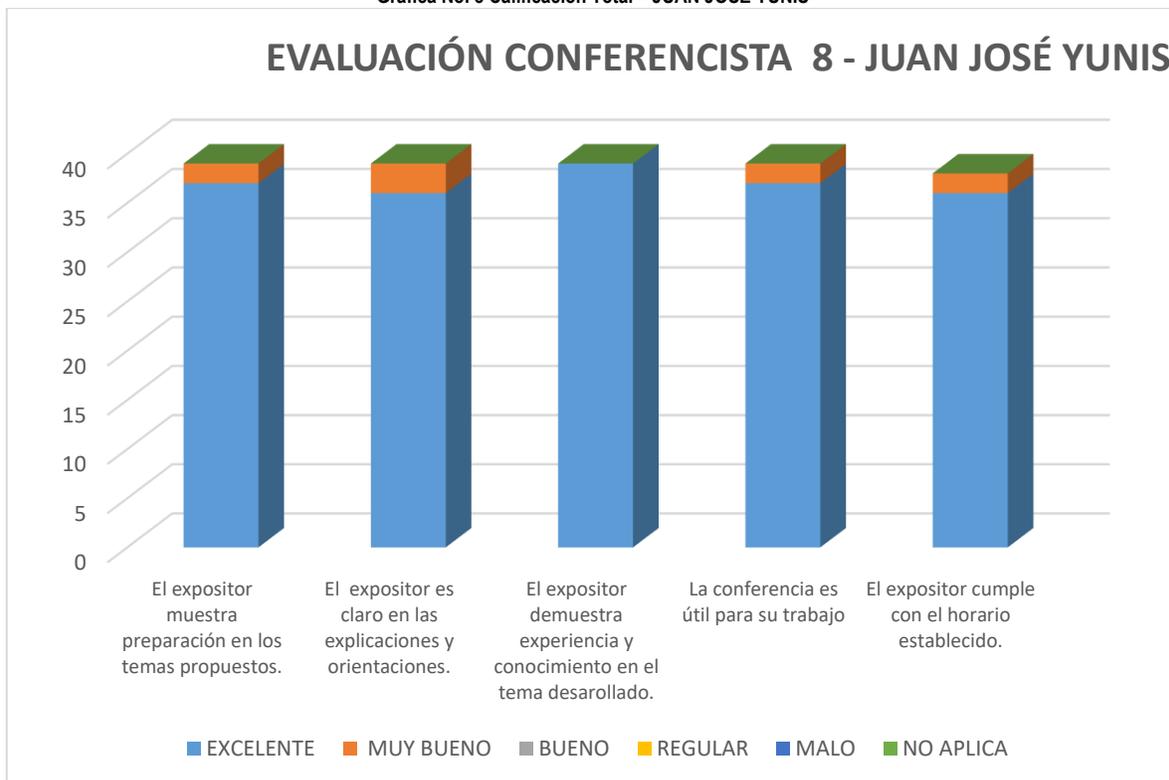
3.1.8 CONFERENCISTA 8: De los 71 encuestados efectivos, 39 participantes calificaron al conferencista **JUAN JOSE YUNIS** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 37 Excelentes y 2 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 36 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 39 Excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo 37 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 36 Excelentes y 2 Muy Bueno

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	95%
Muy bueno	5%

Gráfica No. 8 Calificación Total – JUAN JOSE YUNIS



Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

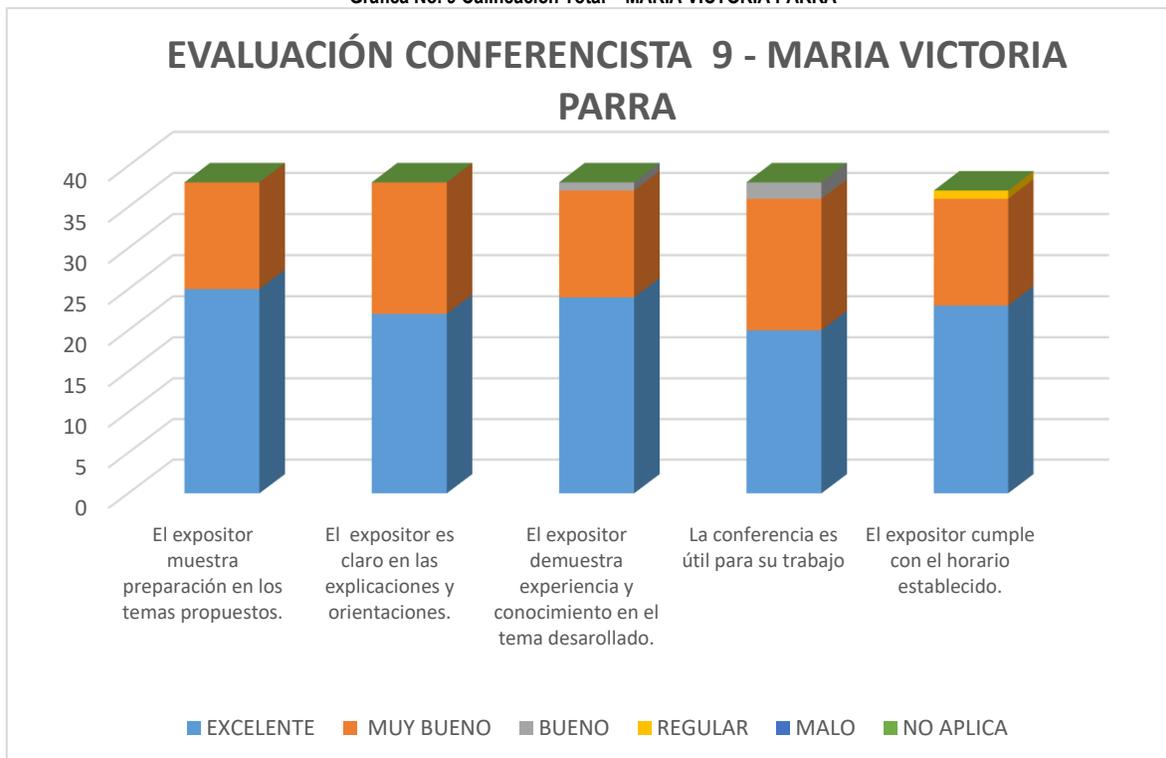
3.1.9 CONFERENCISTA 9: De los 71 encuestados efectivos, 38 participantes calificaron al conferencista **MARIA VICTORIA PARRA** en la capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 25 Excelentes y 13 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 22 Excelentes y 16 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 24 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 20 Excelentes, 16 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 23 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	60.3%
Muy bueno	37.6%
Bueno	1.6%
Regular	0.5

Gráfica No. 9 Calificación Total – MARIA VICTORIA PARRA



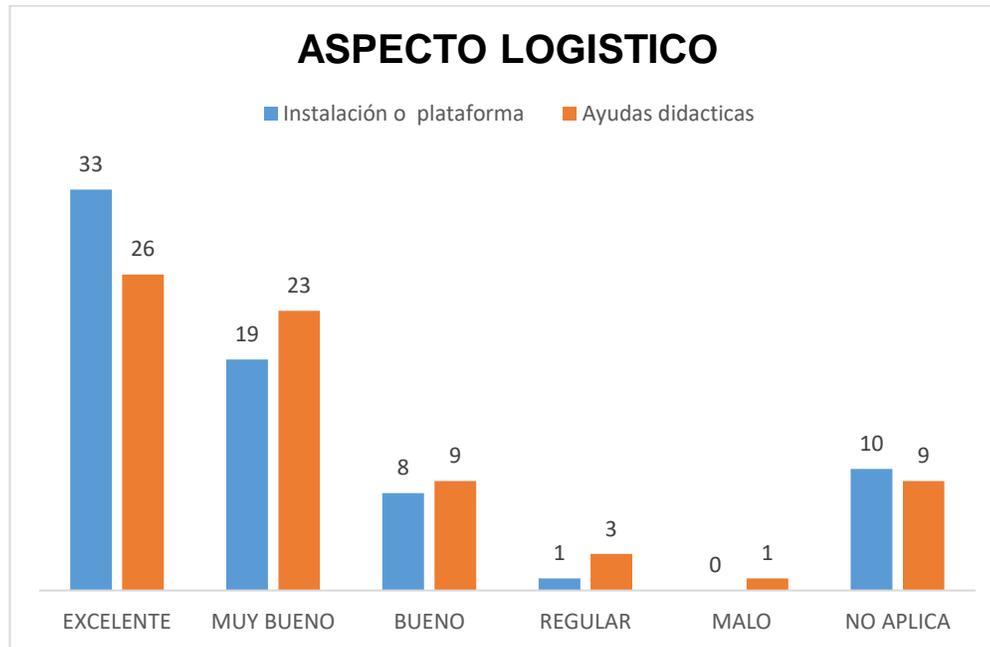
Fuente: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las 71 encuestas efectivas, se cumplió la presentación y entendimiento del objetivo del evento, **33** participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **46.5%**, **19** participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **26.8%**, **8** participantes, calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del **11.3%**, **1** participantes, calificó con **REGULAR** alcanzando una percepción del **1.4%** y por último **10** participantes, calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **14.1%**.

- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** **26** participantes opinan que las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **36.6%**, calificandó como **EXCELENTE**, **23** participantes opinan que las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **32.4%**, calificando como **MUY BUENO**, **9** participantes calificaron con **BUENO** frente al mismo aspecto, alcanzando una percepción del **12.7%** **3** participantes opinan que las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **4.2%**, calificandó como **REGULAR**, **1** participante calificó con **MALO** frente al mismo aspecto, alcanzando una percepción del **1.4%**; finalmente, **9** participantes calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **12.7%**

Gráfica No. 10 Calificación Total del Evento: "Habilitación de Laboratorios de Genética Médica"



OBSERVACIONES RECIBIDAS POR LOS ASISTENTES

- a) El evento tuvo gran aceptación por parte del público presente en cuanto a contenidos se refiere, pues algunos participantes incluso felicitaron a los conferencistas mencionando su gran conocimiento, preparación del seminario y aptitudes frente a los contenidos.
- b) Sin embargo, se evidencia un malestar común en cuanto a la adecuación del espacio físico, pues el espacio fue muy reducido para la cantidad de personas asistentes, la cantidad de sillas fue insuficiente y el sonido muy defectuoso;
- c) Se evidenció deficiencia en la visualización de las diapositivas, por lo cual refieren haber perdido datos importantes.

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LOS ASISTENTES

- a) Brindar memorias del evento a los participantes vía correo electrónico, pues al contar con un temario amplio, se hace necesario abordar ciertos temas con mayor detenimiento.
- b) Es importante realizar mayor publicidad de este tipo de eventos, pues son de interés para los espectadores y personas interesadas en la profundización de los temas por considerarlos innovadores.

- c) Multiplicar la realización del evento con el fin de afianzar con el reforzamiento de técnicas - calidad citogenética y biotecnología.

CONCLUSIONES

- a) La logística imposibilitó contar con una adecuada asimilación de los contenidos, pues el sonido de la video llamada fue deficiente, debido a frecuentes interrupciones que ocasionaron molestia entre los asistentes; mencionando la posibilidad de usar plataformas alternativas como Skype o la video llamada de Facebook que son más estables.
- b) Considerar la realización de próximos eventos en espacios que permitan mayor movilidad y faciliten el acceso físico y visual a los asistentes.
- c) Optimizar el material, entendido como la minimización en la cantidad de diapositivas, con el fin de evitar incurrir en un agotamiento visual a los espectadores.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.
Memorando 3-5000-18-01634. E 11/07/18. R 11/07/18 R.T. A.13/07/18

Revisó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano (E).