

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO

<b>Nombre del evento evaluado</b>	II Reunión Nacional Anual PEED QCH
<b>Responsable de la actividad</b>	Redes en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Auditorio INS; Noviembre 29 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	13 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	13 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 al evento denominado **“II Reunión Nacional Anual PEED QCH”**, 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 al evento, 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

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

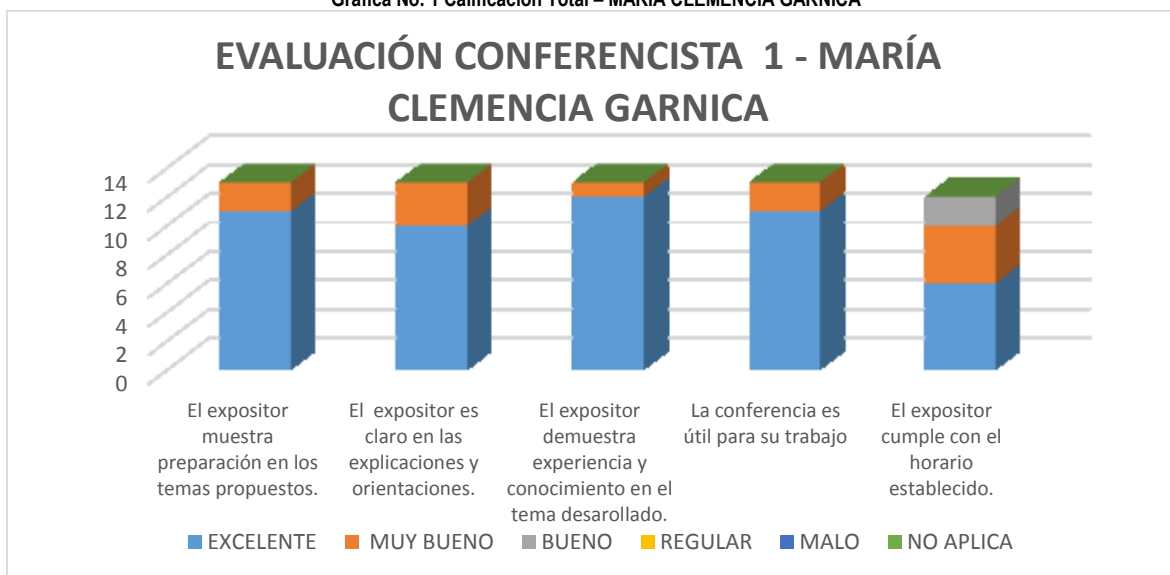
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **MARÍA CLEMENCIA GARNICA** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 12 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes, 4 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 10 Excelentes y 2 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	78%
Muy bueno	19%
Bueno	3%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARÍA CLEMENCIA GARNICA



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

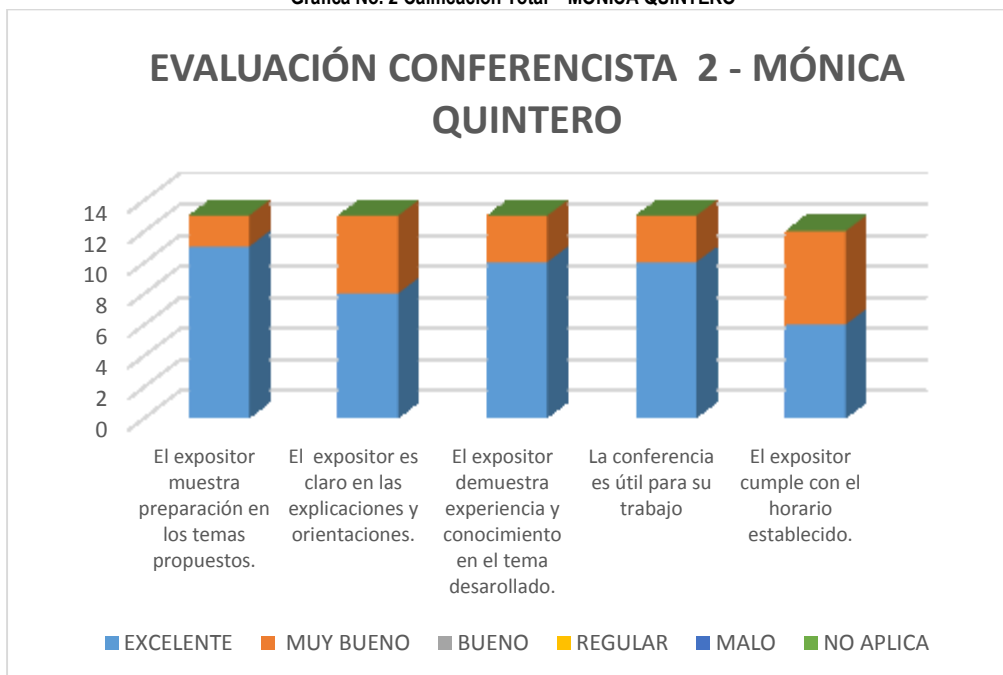
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **MÓNICA QUINTERO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 8 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes y 6 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	70%
Muy bueno	30%

Gráfica No. 2 Calificación Total – MÓNICA QUINTERO



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

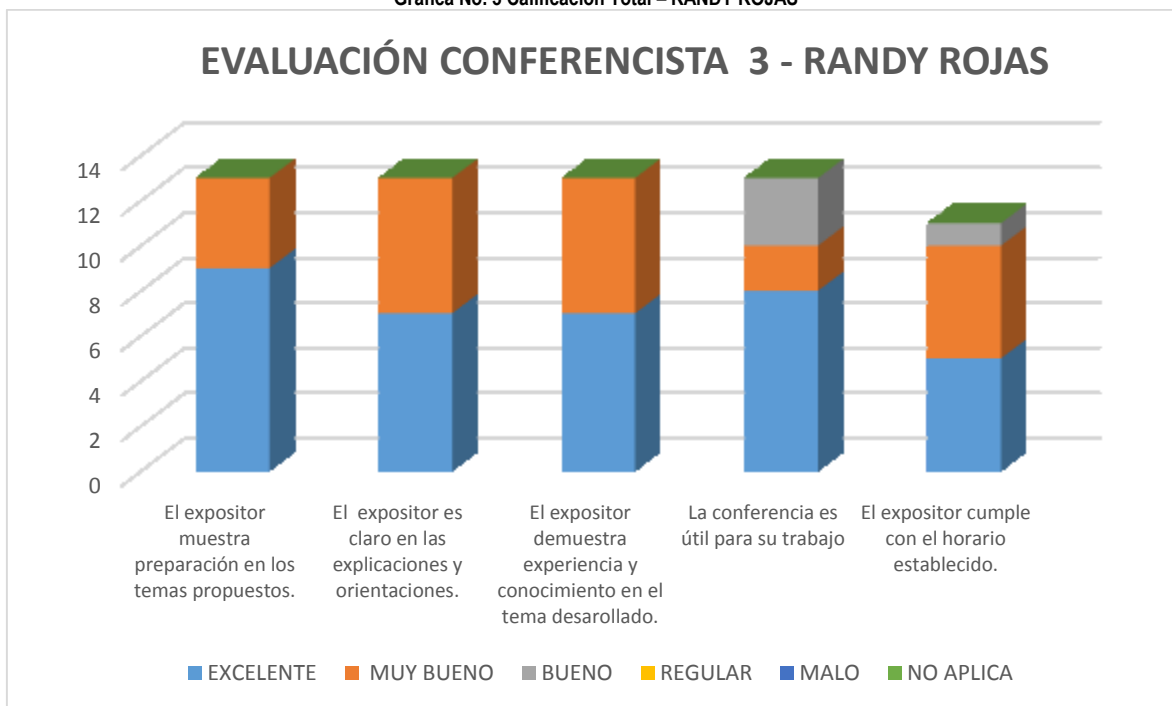
**3.1.3 CONFERENCISTA 3:** De los 13 encuestados efectivos calificaron al conferencista **RANDY ROJAS** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 9 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 7 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 7 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes, 2 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 5 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	57%
Muy bueno	37%
Bueno	6%

Gráfica No. 3 Calificación Total – RANDY ROJAS



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

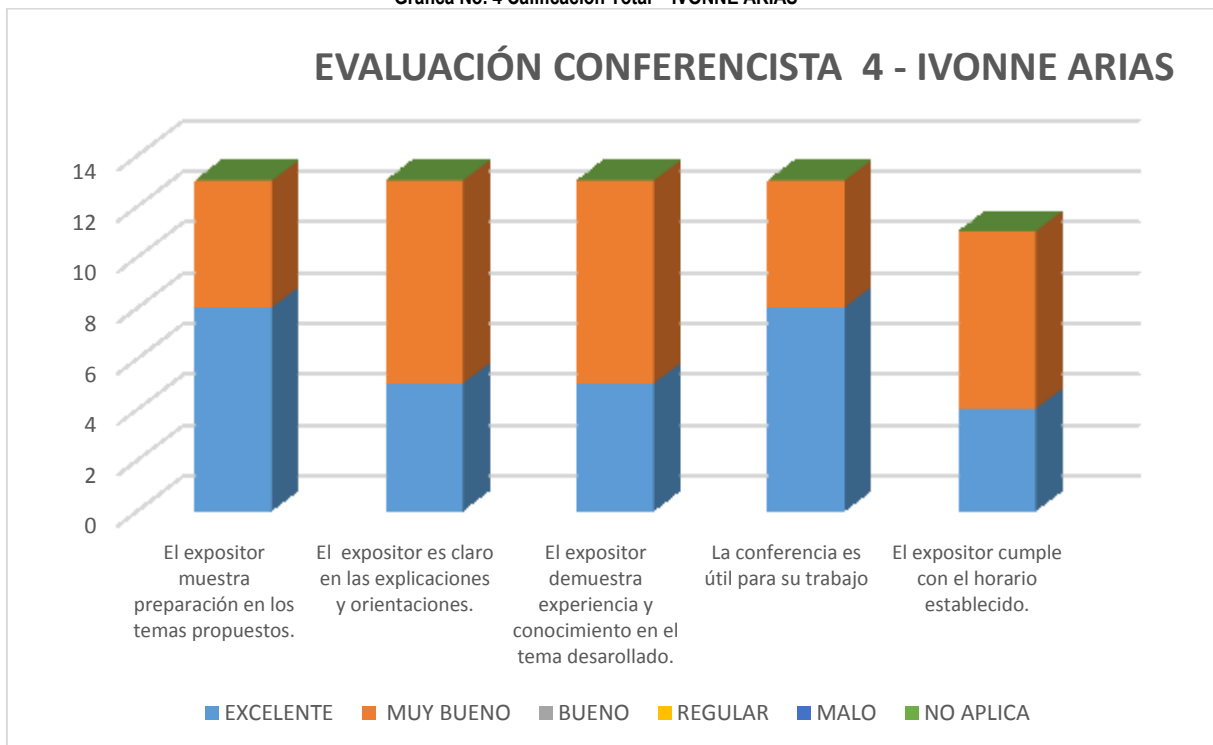
**3.1.4 CONFERENCISTA 4:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **IVONNE ARIAS** en el Evento, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	48%
Muy bueno	52%

Gráfica No. 4 Calificación Total – IVONNE ARIAS



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

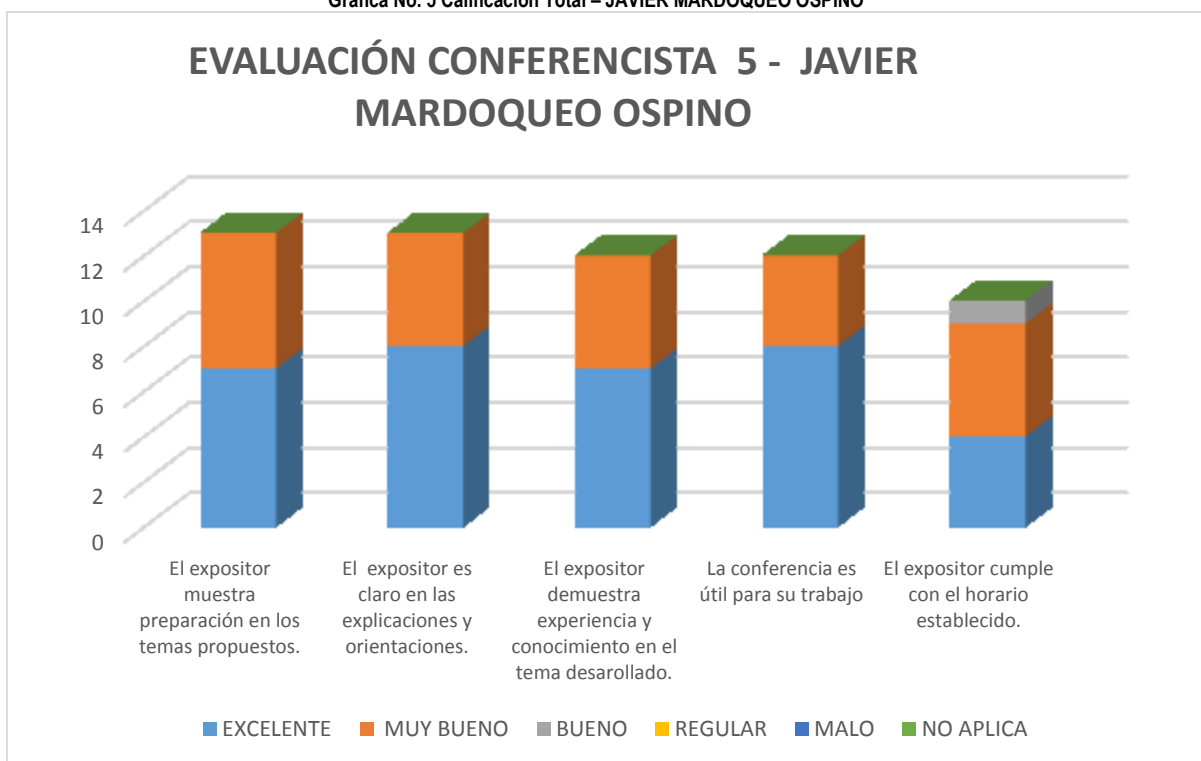
**3.1.5 CONFERENCISTA 5:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **JAVIER MARDOQUEO OSPINO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 7 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 8 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 7 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 4 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	57%
Muy bueno	42%
Bueno	1%

Gráfica No. 5 Calificación Total – JAVIER MARDOQUEO OSPINO



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

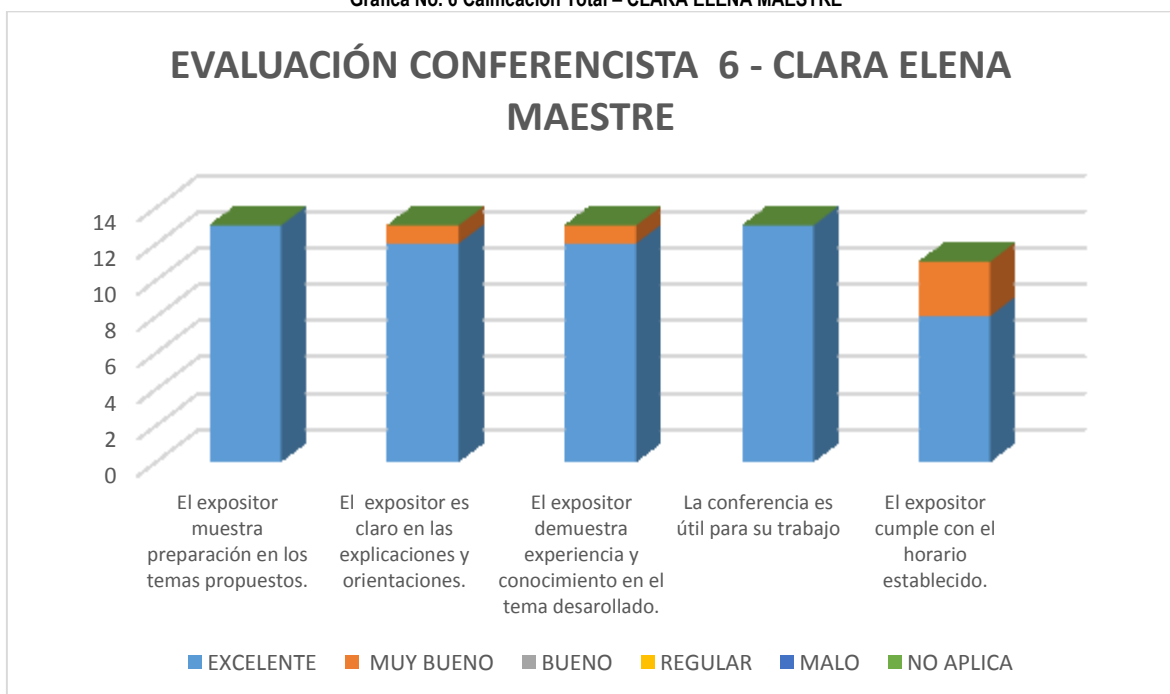
**3.1.6 CONFERENCISTA 6:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **CLARA ELENA MAESTRE** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 13 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 12 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 12 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 13 Excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido 8 Excelentes y 3 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	92%
Muy bueno	8%

Gráfica No. 6 Calificación Total – CLARA ELENA MAESTRE



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"



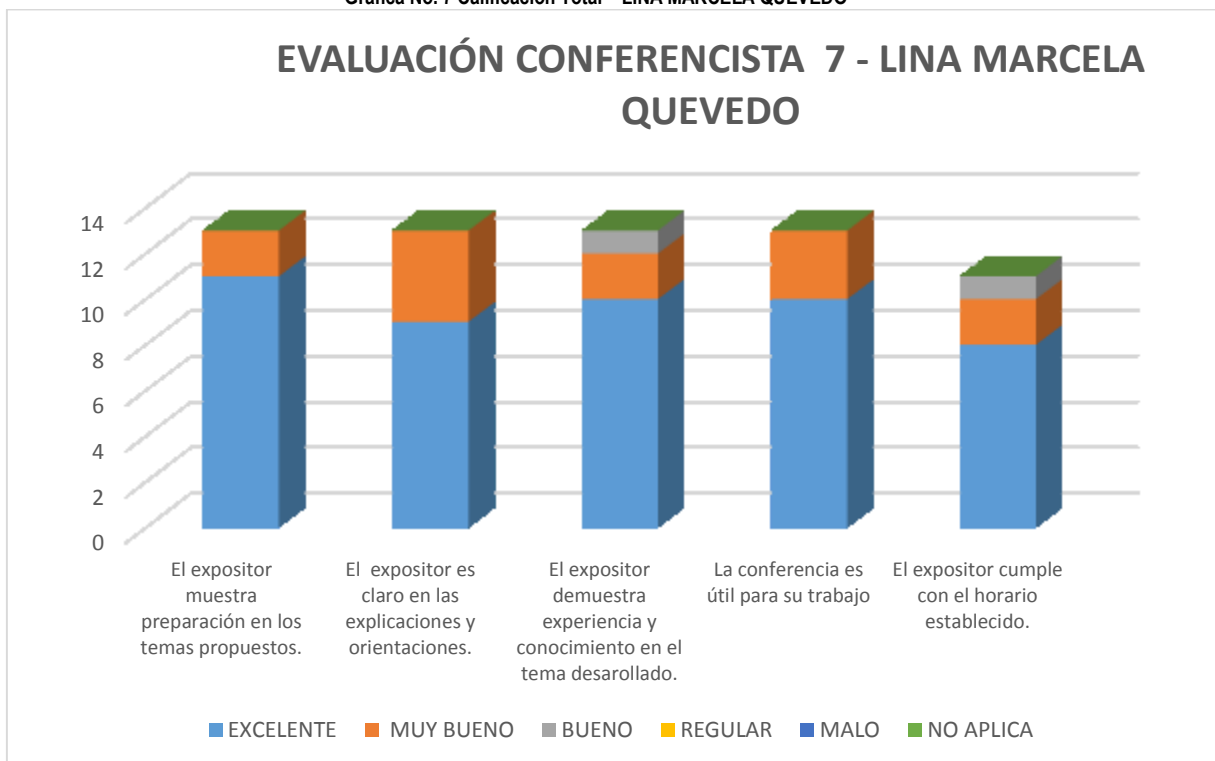
**3.1.7 CONFERENCISTA 7:** De los 13 encuestados efectivos, 13 participantes calificaron al conferencista **LINA MARCELA QUEVEDO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 9 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes, 2 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes y 3 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 8 Excelentes, 2 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	76%
Muy bueno	21%
Bueno	3%

Gráfica No. 7 Calificación Total – LINA MARCELA QUEVEDO



Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

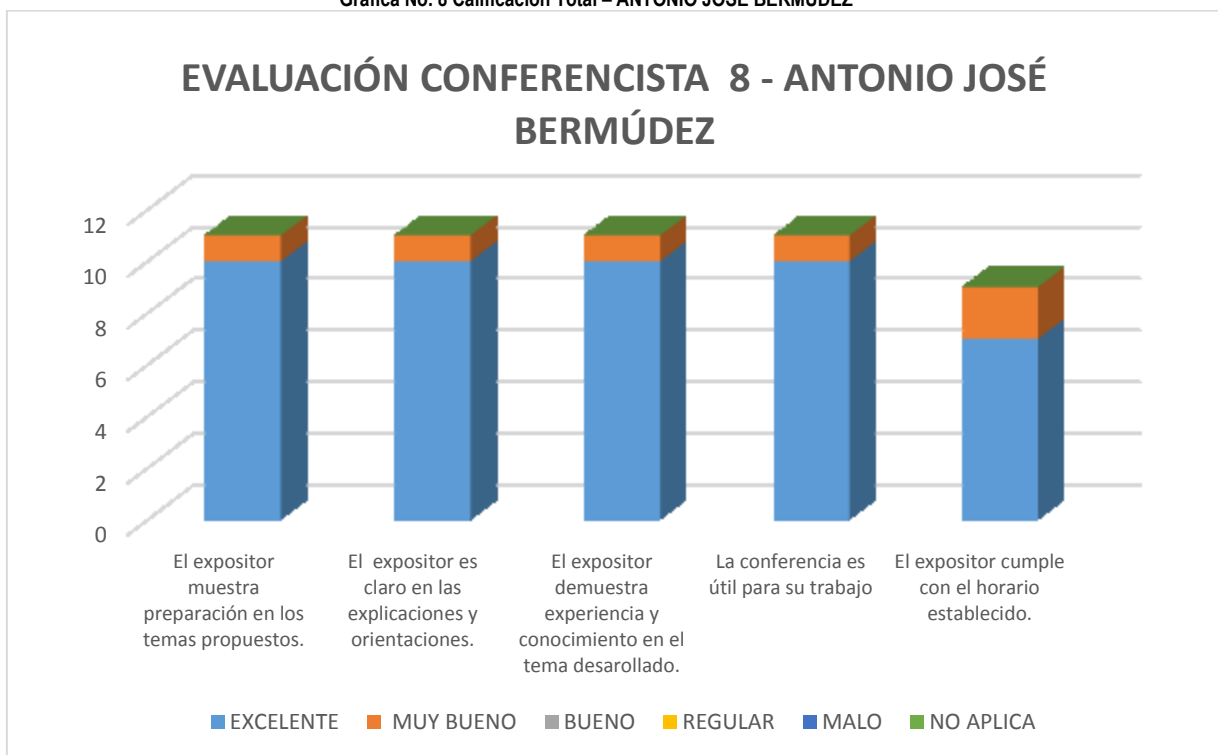
**3.1.8 CONFERENCISTA 8:** L De los 13 encuestados efectivos, 11 participantes calificaron al conferencista **ANTONIO JOSÉ BERMÚDEZ** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 10 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes y 1 Muy Bueno y \_ Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 7 Excelentes y 9 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	89%
Muy bueno	11%

Gráfica No. 8 Calificación Total – ANTONIO JOSÉ BERMÚDEZ

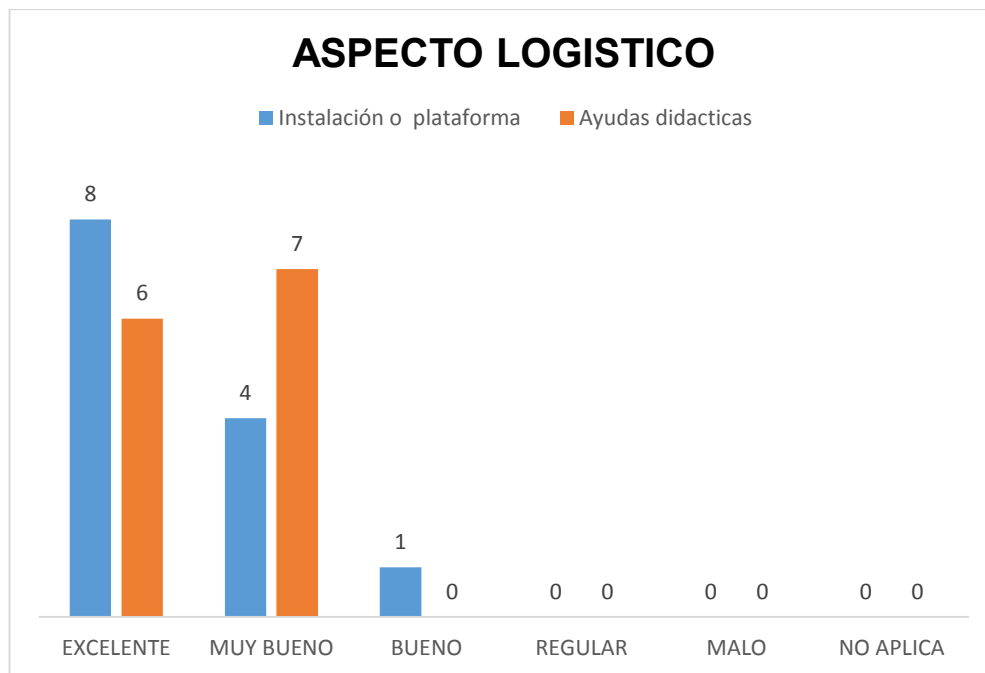


Fuente: Evaluación del evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"

### 3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento:** De las **13** encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, **8** participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **61.5%**, **4** participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **30.8%** y **1** participante, calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del **7.7%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** **6** participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **46.2%**, calificandó como **EXCELENTE** y **7** participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **53.8%**, calificandó como **MUY BUENO**.

Gráfica No. 9 Calificación Total del Evento: "II Reunión Nacional Anual PEED QCH"



Fuente: Evaluación del evento FOR-A08.0000.007

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Capacitación virtual o presencial para el área de hematología”*
- *“Recomiendo mejorar la calidad de resolución del video beam. Cumplir los horarios establecidos”*
- *“Puntualidad en el inicio para que los expositores puedan cumplir con el horario establecido”*
- *“Informar mejor la hora de asistencia porque nos informaron que empezábamos a las 8 Am y empezamos muy tarde”.*
- *“Mejorar la comunicación y asistencia de los profesionales a las capacitaciones, así como tener en cuenta los horarios estipulados. Aumentar el número de capacitaciones”*
- *“Capacitaciones en morfología celular. Control de calidad de hematología fuera más completo para otro parámetros”*
- *“Se inició muy tarde. Capacitación virtual de hematología. Mejorar el desempeño en hematología con una matriz que se pueda evaluar en los equipos autorizados”*
- *“El proyector se debe mejorar”*

### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICENTAS

- *“Sugerencia la posibilidad de entregarnos al control externo un hemolizado o matriz para poder correr un cuadro hemático”*
- *“Implementar capacitaciones virtuales. Agregar una muestra para poder verificar la calidad de los resultados de los equipos”*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dirección responsable del evento fue la Dirección de Redes, Grupo Genética - Crónicas.
- Solamente dos personas refirieron alguna inquietud sobre la rendición de cuentas.
- No se anuló ninguna encuesta, todas fueron diligenciadas de forma adecuada.

**Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hemández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.  
**Revisó:** William Fabián Acosta Rodríguez - Grupo de Atención al Ciudadano  
**Aprobó:** Angela Mercedes Coronado Castillo - Subdirección de Gestión de la Calidad de Laboratorios de SP