

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	III Jornada de ética
Responsable de la actividad	Dirección de Investigación en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Auditorio INS, septiembre 01 de 2017
Total de Participantes	8 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	8 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 “*III Jornada de ética*”, 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. Él 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.

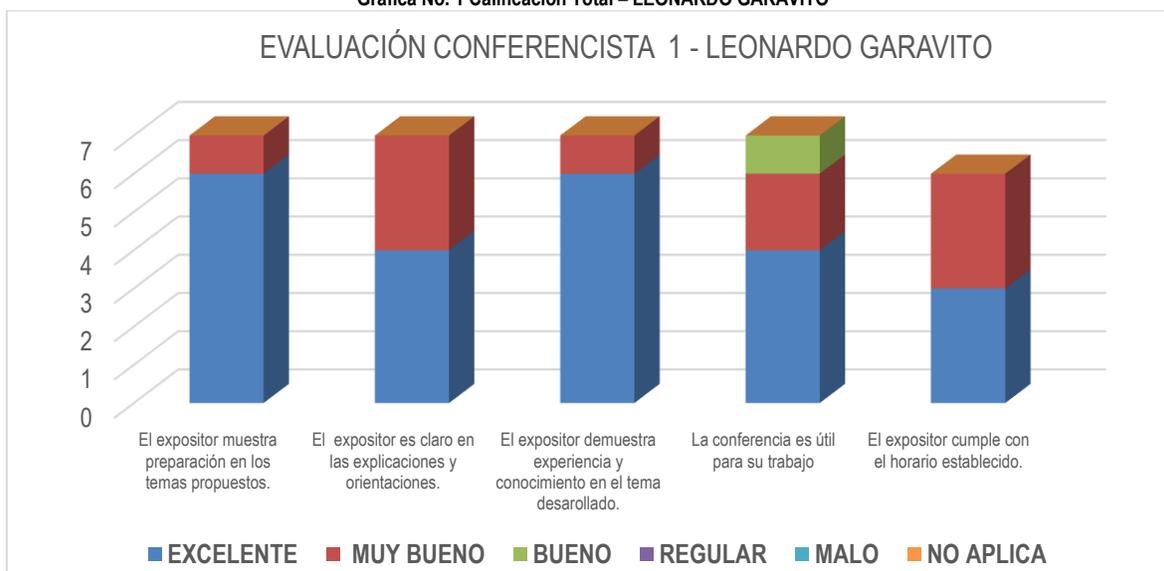
3.1.1 CONFERENCISTA 1: Los 8 encuestados efectivos, 7 calificaron al conferencista **LEONARDO GARAVITO** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	68%
Muy bueno	29%
Bueno	3%

Gráfica No. 1 Calificación Total – LEONARDO GARAVITO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

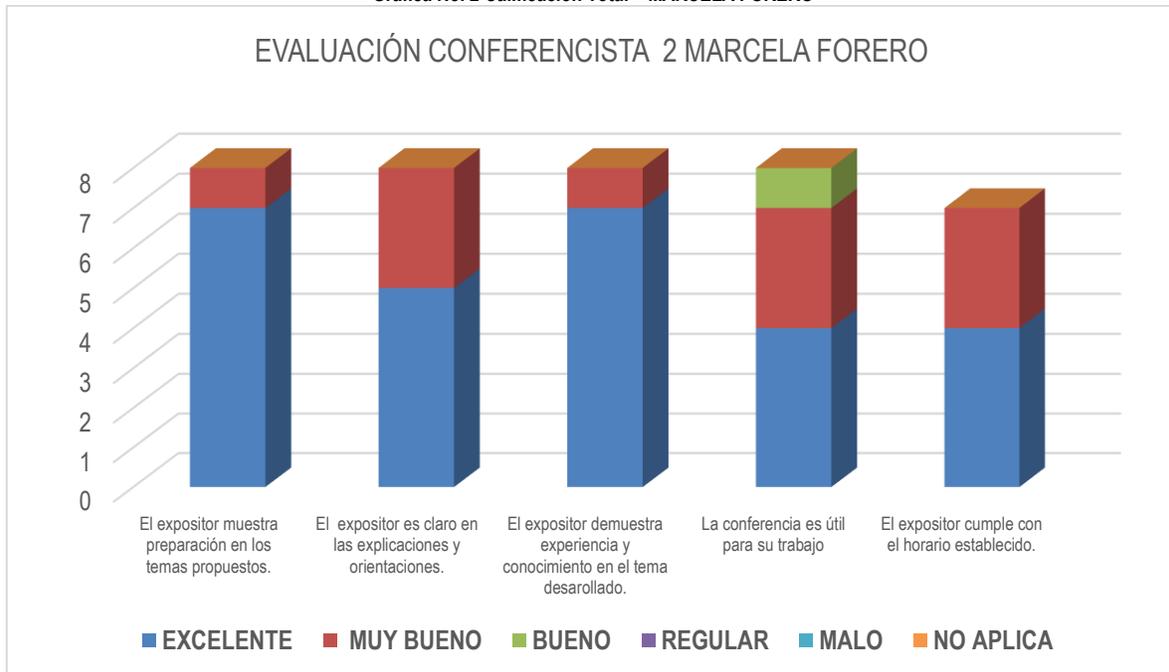
3.1.2 CONFERENCISTA 2: Los 8 encuestados efectivos calificaron a la conferencista **MARCELA FORERO** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	69%
Muy bueno	28%
Bueno	3%

Gráfica No. 2 Calificación Total – MARCELA FORERO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

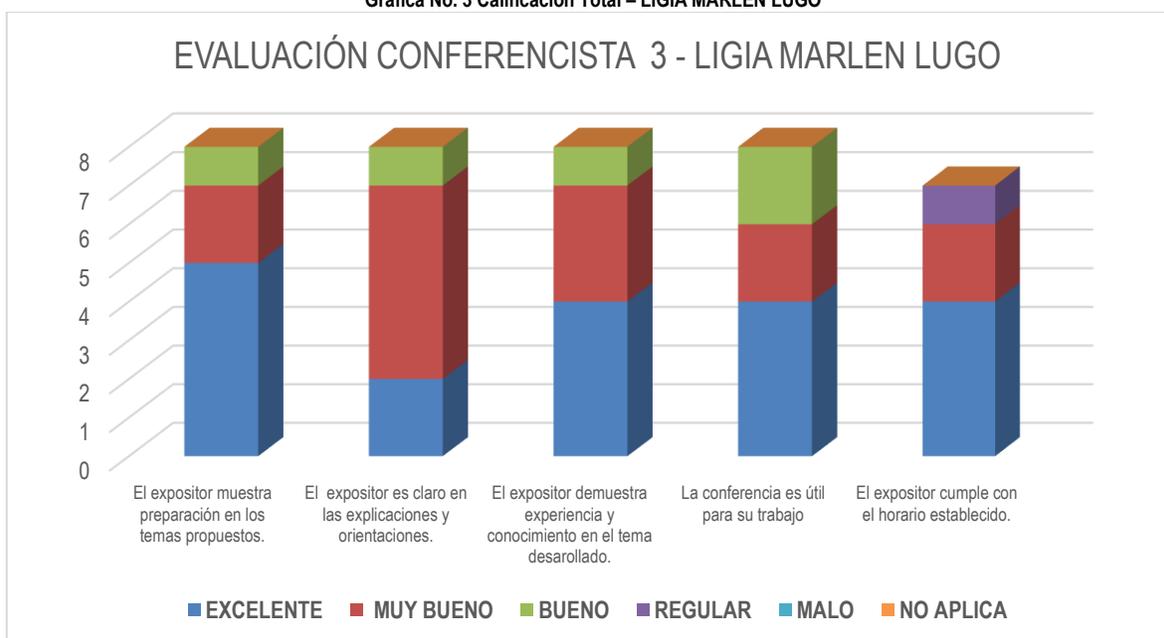
3.1.3 CONFERENCISTA 3: Los 8 encuestados efectivos calificaron a la conferencista **LIGIA MARLEN LUGO** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	49%
Muy bueno	36%
Bueno	13%
Regular	2%

Gráfica No. 3 Calificación Total – LIGIA MARLEN LUGO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

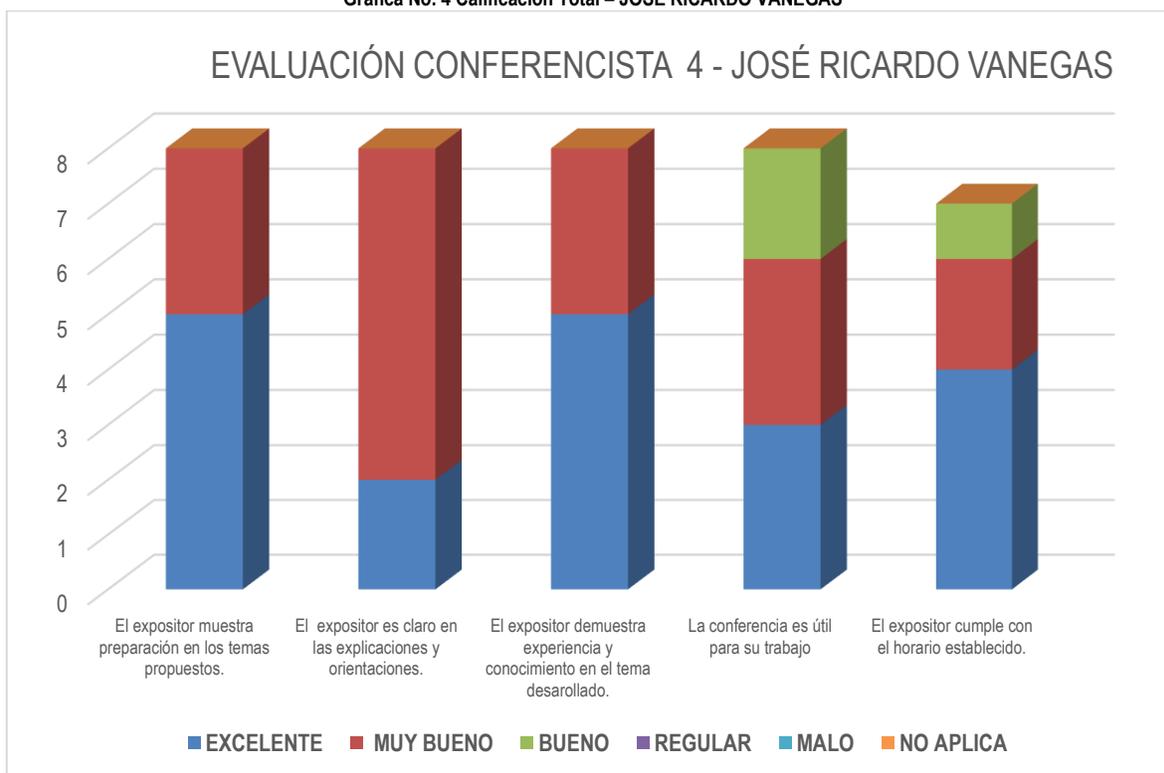
3.1.4 CONFERENCISTA 4: Los 8 encuestados efectivos calificaron al conferencista **JOSÉ RICARDO VANEGAS** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	49%
Muy bueno	44%
Bueno	7%

Gráfica No. 4 Calificación Total – JOSE RICARDO VANEGAS



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

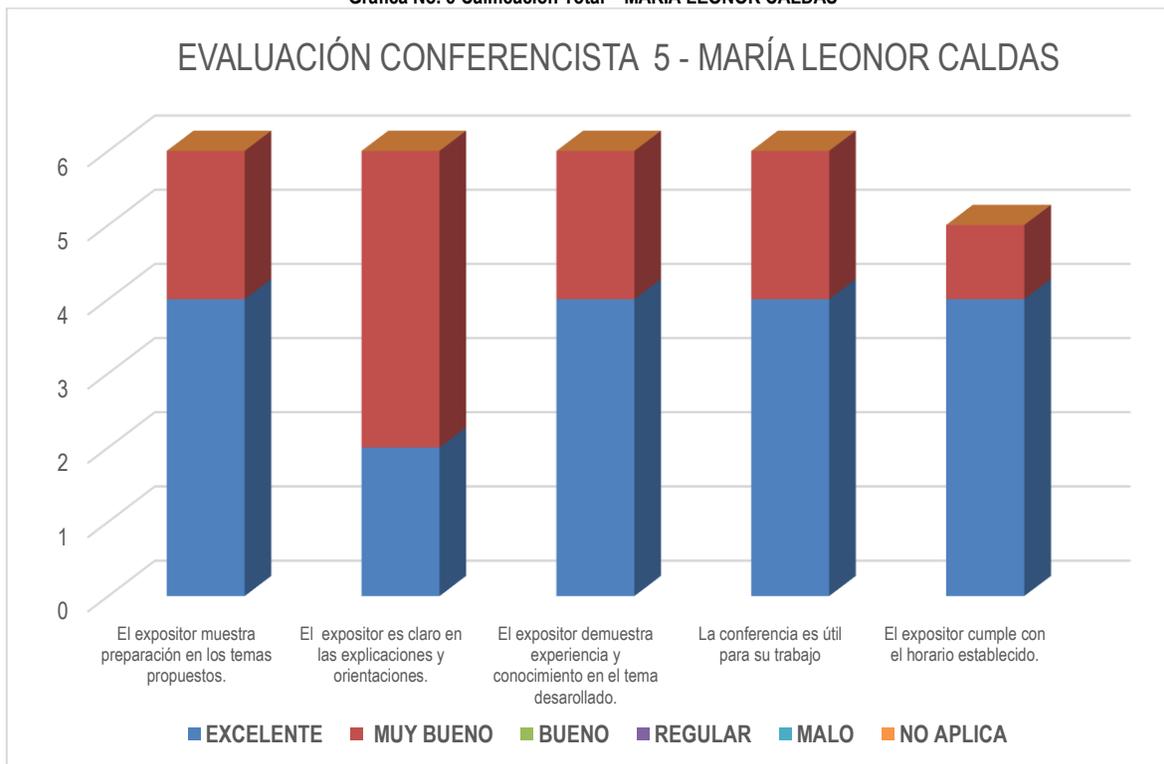
3.1.5 CONFERENCISTA 5: Los 8 encuestados efectivos, 6 calificaron a la conferencista **MARÍA LEONOR CALDAS** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	62%
Muy bueno	38%

Gráfica No. 5 Calificación Total – MARÍA LEONOR CALDAS



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

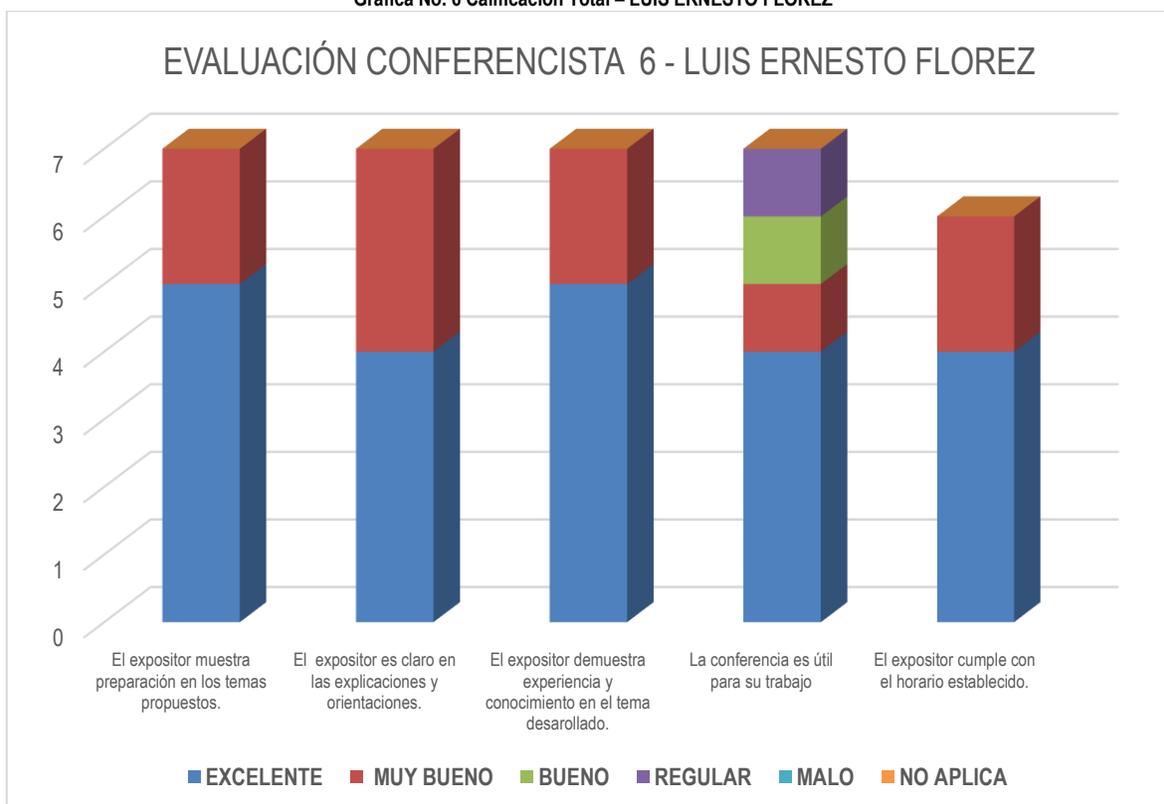
3.1.6 CONFERENCISTA 6: Los 8 encuestados efectivos, 7 calificaron al conferencista **LUIS ERNESTO FLOREZ** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	91%
Muy bueno	9%

Gráfica No. 6 Calificación Total – LUIS ERNESTO FLOREZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

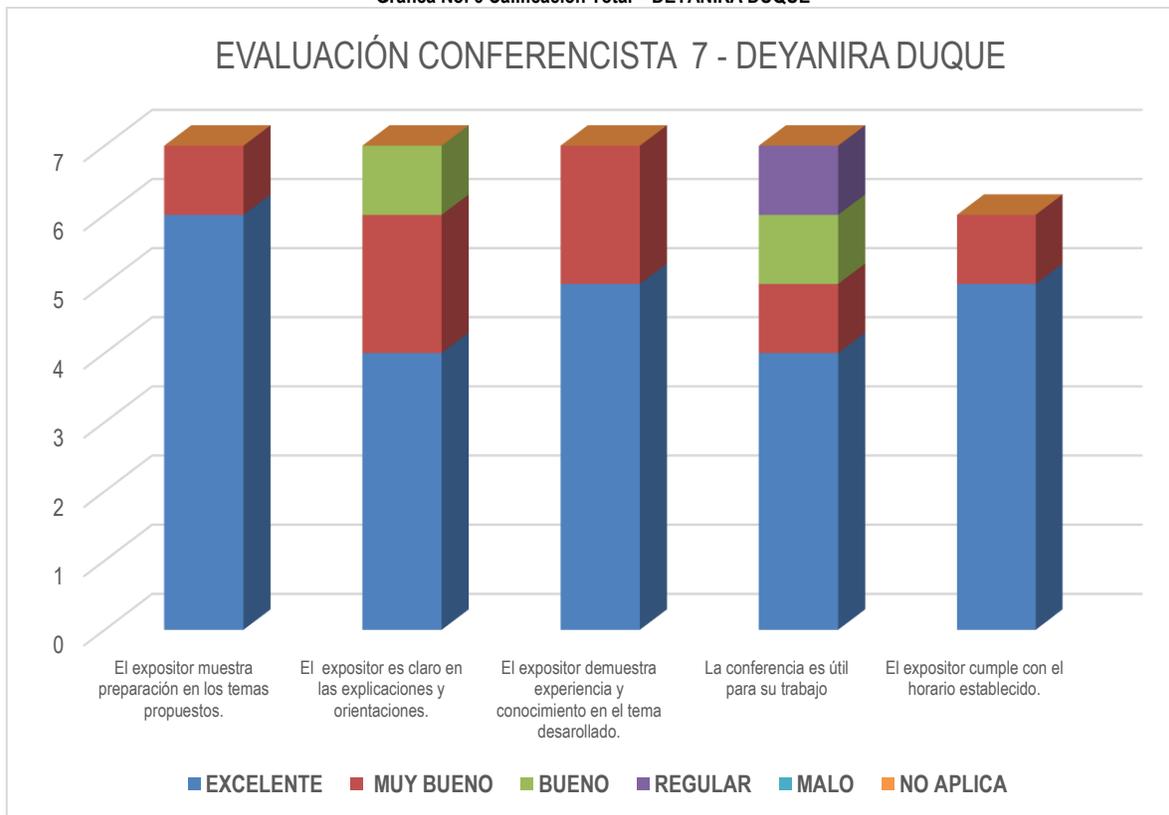
3.1.7 CONFERENCISTA 6: Los 8 encuestados efectivos, 5 calificaron a la conferencista **DEYANIRA DUQUE** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	92%
Muy bueno	8%

Gráfica No. 6 Calificación Total – DEYANIRA DUQUE

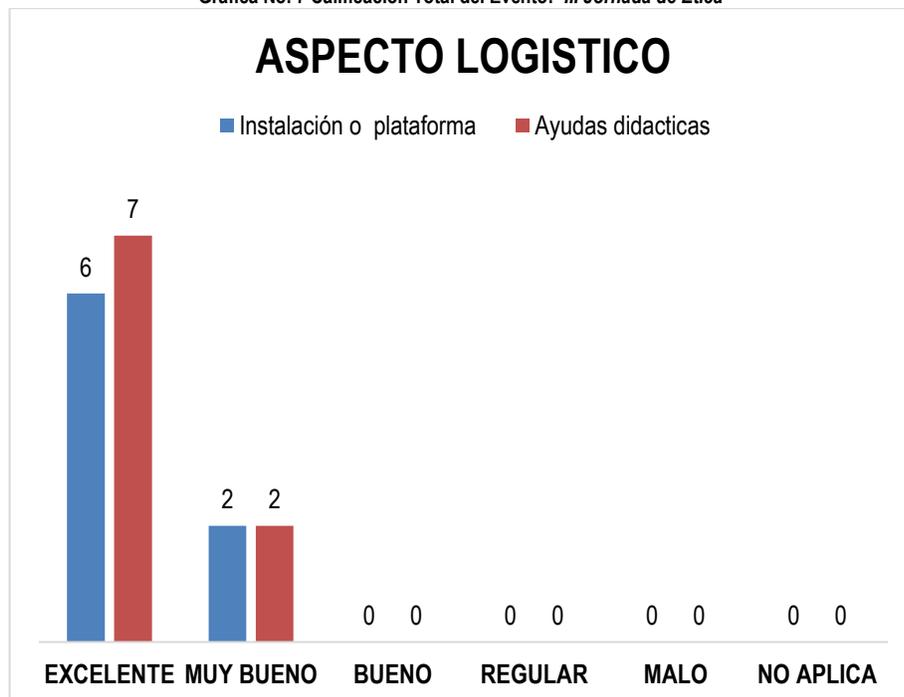


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "III Jornada de ética"

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las 8 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 6 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **75%** y 2 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **25%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 6 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **75%**, calificandó como **EXCELENTE** y 2 participantes opinan frente a las ayudas viduales, alcanzando una percepción del **25%**, calificandó como **MUY BUENO**.

Gráfica No. 7 Calificación Total del Evento: "III Jornada de Ética"



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

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Sería muy útil se enviaran a los correos registrados, las presentaciones de cada uno de los expositores”*
- *“Mejorar la puntualidad al iniciar los eventos. Entregar memorias o presentaciones a los participantes”*
- *“Relacionar más aspectos prácticos y aplicables en los proyectos. Brindar recomendaciones prácticas a todos los temas muy interesantes y aplicables al quehacer diario”.*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dependencia encargada del evento fue la Dirección de investigación en Salud Pública
- Solamente una persona mencionó la Meritocracia en la pregunta sobre *“Que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS”*
- En general las personas tuvieron buena percepción del evento.

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

Aprobó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.