

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	III Taller de Fortalecimiento de la Calidad en la RNL
<b>Responsable de la actividad</b>	Subdirector (a) Gestión de Calidad de los Laboratorios de Salud Pública.
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Comfenalco – Cali – 15 y 16 de septiembre de 2016.
<b>Total de Participantes</b>	29 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	18 Efectivos
<b>No. de encuestas Anuladas</b>	11 anuladas <sup>1</sup>

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de la capacitación denominada “**III TALLER DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA RNL**”, con el fin de obtener información de retroalimentación por los asistentes a la capacitación, que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

#### 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	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1
No Aplica	0

<sup>1</sup> Se anulan las encuestas a folio números 6, 8, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

### 3. VARIABLES A EVALUAR

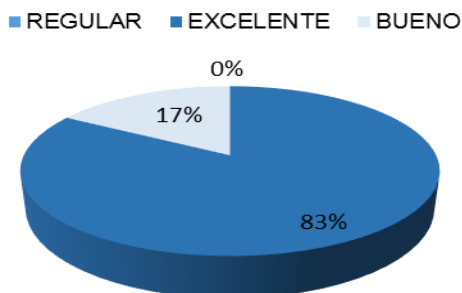
1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.
  - 1.1 Objetivo del evento/capacitación.
    - a. Presentación y entendimiento del objetivo
  - 1.2 Logística del evento (instalación y equipos multimedia)
    - a. La instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
    - b. Las ayudas didácticas del evento/capacitación.
2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:
  - a. Puntualidad.
  - b. Demostró claridad y orden en los temas presentados.
  - c. Desarrollo todos los temas propuestos.
  - d. Metodología.
  - e. Motivación a la participación.
  - f. Cumplimiento con las expectativas del evento/capacitación.
  - g. Memorias, guías o material de ayuda.
3. Componente III. Calificación General del evento.
  - a. Aspectos positivos del evento/capacitación
  - b. Aspectos negativos del evento/capacitación

### 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 4.1. COMPONENTE I - EVALUACIÓN DEL EVENTO / CAPACITACIÓN

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 18 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 15 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **83%**; 3 participantes con calificación de **BUENO** obteniendo una percepción del **17%**.

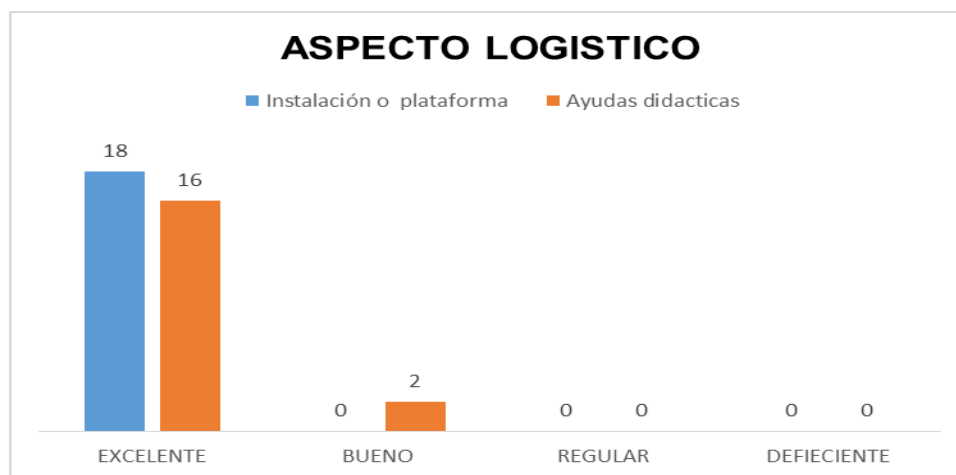
### OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN



#### - LOGÍSTICA DEL EVENTO

- Instalación y equipos multimedia:** De los 18 encuestados efectivos al evento/capacitación, 18 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **100%** calificando como **EXCELENTE**.
- Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 16 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **88,9%**, calificandolo como **EXCELENTE**, y 2 participantes opina que fue **BUENO** con **11,1%**.

### ASPECTO LOGISTICO



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

## 4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

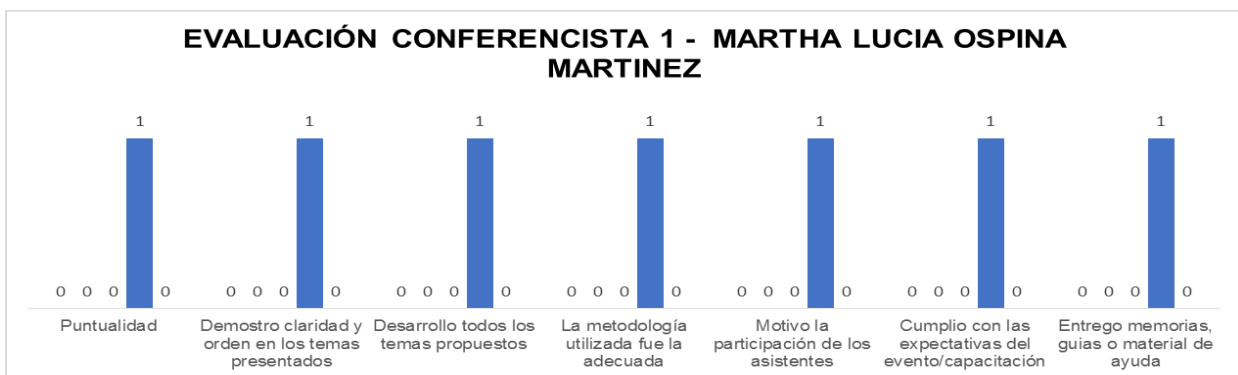
### CONFERENCISTA 1: MARTHA LUCIA OSPINA MARTINEZ

Un (1) encuestado efectivo al evento/capacitación, califico así:

- Puntualidad: 1 excelente.
- Claridad y orden en los temas presentados: 1 excelente.
- Desarrollo en los temas propuestos: 1 excelente.
- Metodología: 1 excelente.
- Motivación a la participación: 1 excelente.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: 1 excelente.
- Memorias, guías o material de ayuda: 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



### CONFERENCISTA 2: ANGELA CORONADO

Los 12 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 12 excelentes.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 12 excelentes.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 11 excelentes y 1 bueno.
- Metodología: con 11 excelentes y 1 buenos.
- Motivación a la participación: con 9 excelentes y 3 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 10 excelentes y 2 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 9 excelentes, 2 buenos y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

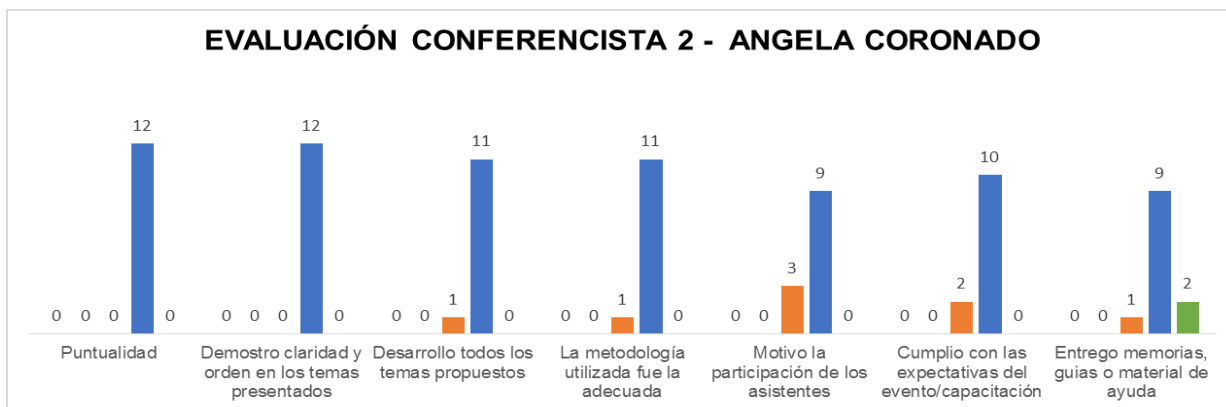
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

Excelente	88%
Bueno	10%
No aplica	2%



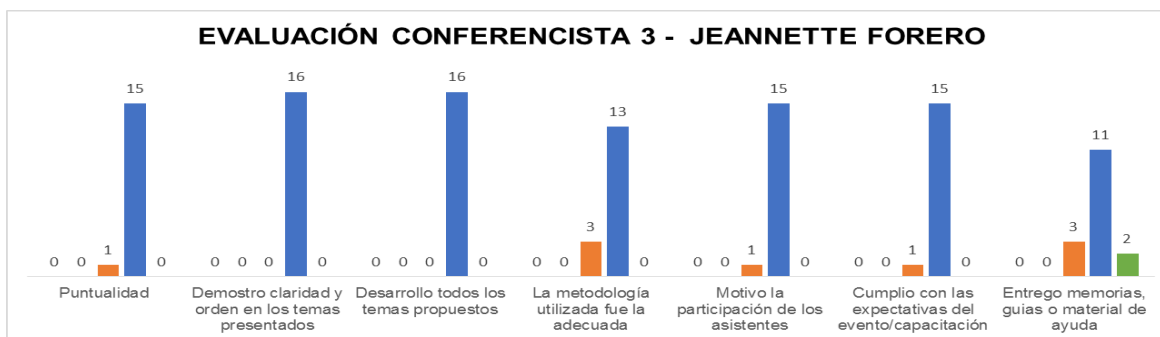
### CONFERENCISTA 3: JEANNETTE FORERO

Los 16 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 15 excelentes 1 bueno.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 16 excelentes.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 16 excelentes.
- Metodología: con 13 excelentes y 3 buenos.
- Motivación a la participación: con 15 excelentes y 1 bueno.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 15 excelentes y 1 bueno.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 11 excelentes, 3 buenos y 2 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	90%
Bueno	8%
No aplica	2%



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

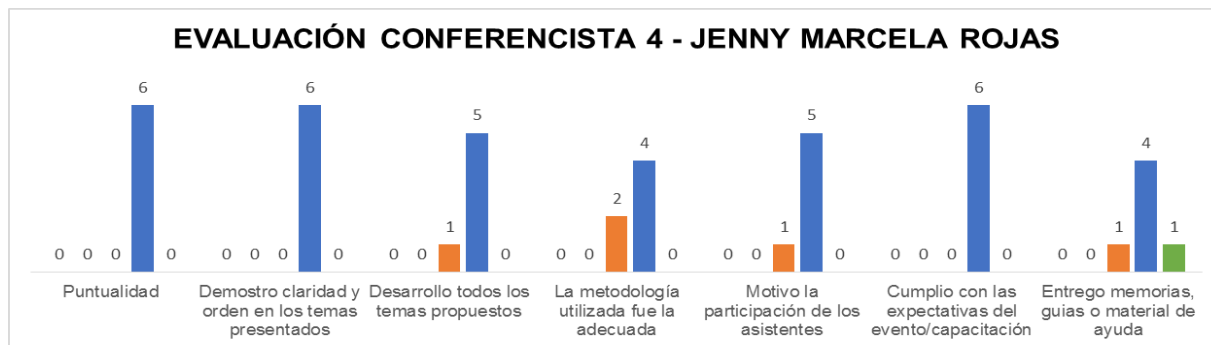
**CONFERENCISTA 4: JENNY MARCELA ROJAS**

Los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 6 excelentes.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 6 excelentes.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 5 excelentes y 1 bueno.
- d. Metodología: con 4 excelentes y 2 buenos.
- e. Motivación a la participación: con 5 excelentes y 1 buenos.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 6 excelentes.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 4 excelentes, 1 buenos y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	86%
Bueno	12%
No aplica	2%



**CONFERENCISTA 5: ADRIANA QUEVEDO**

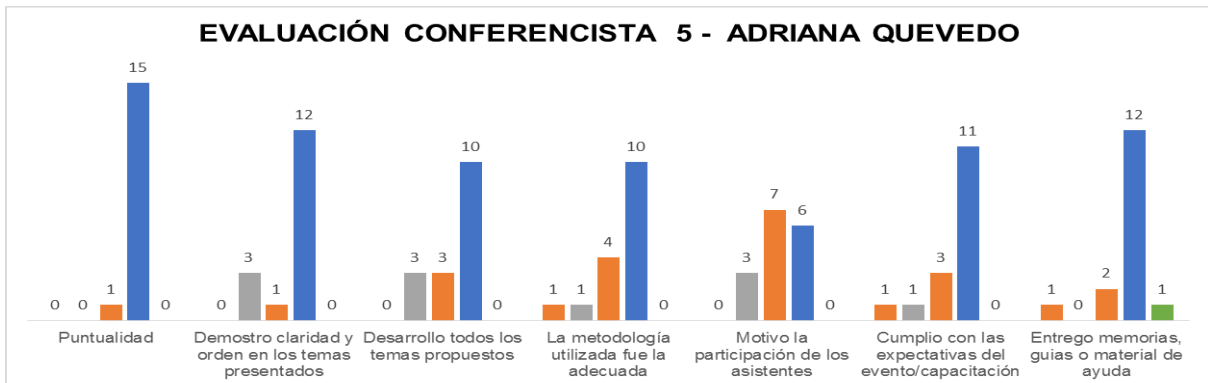
Los 16 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 15 excelentes y 1 bueno.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 12 excelentes, 1 bueno y 3 regular.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 10 excelentes, 3 bueno y 3 regular.
- d. Metodología: con 10 excelentes, 4 buenos, 1 regular y 1 deficiente.
- e. Motivación a la participación con 6 excelentes, 7 buenos y 3 regular.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 11 excelentes, 3 buenos, 1 regular y 1 deficiente.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 12 excelentes, 2 buenos, 1 deficiente y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
-----------	-----

Bueno	19%
Regular	10%
Deficiente	3%
No aplica	1%



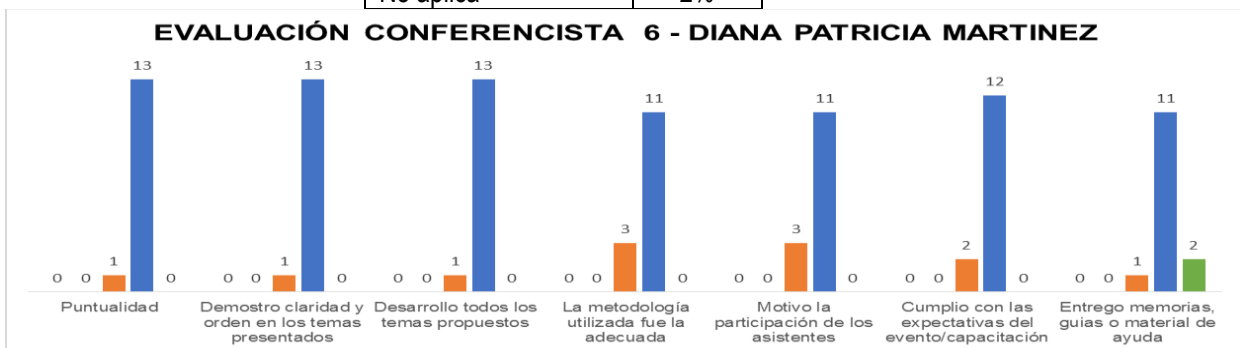
**CONFERENCISTA 6: DIANA PATRICIA MARTINEZ**

Los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 13 excelentes y 1 bueno.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 13 excelentes y 1 bueno.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 13 excelentes y 1 bueno.
- d. Metodología: con 11 excelentes y 3 buenos.
- e. Motivación a la participación: con 11 excelentes y 3 buenos.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 12 excelentes y 1 bueno.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 11 excelentes, 1 bueno y 2 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	86%
Bueno	12%
No aplica	2%



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



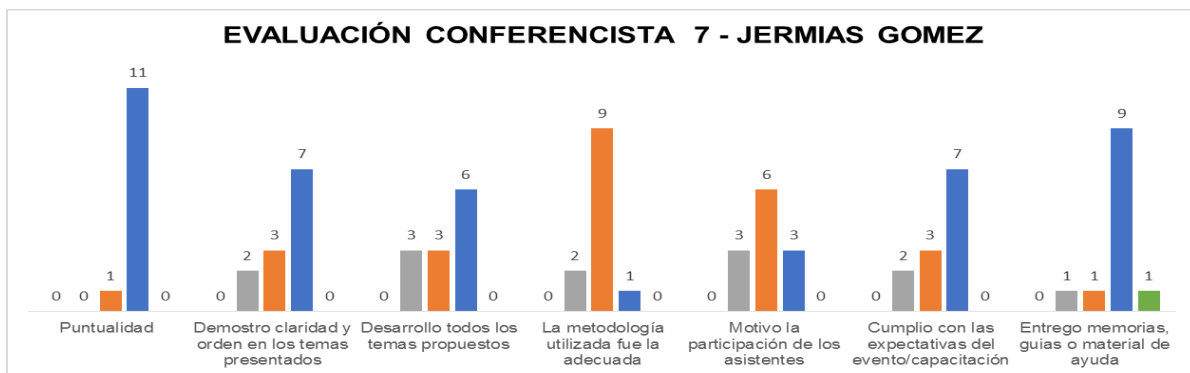
**CONFERENCISTA 7: JEREMÍAS GOMEZ**

Los 12 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 11 excelentes y 1 bueno.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 7 excelentes, 3 bueno y 2 regular.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 6 excelentes 3 bueno y 3 regular.
- Metodología: con 1 excelentes, 9 buenos y 2 regular.
- Motivación a la participación: con 3 excelentes, 6 buenos y 3 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación con 7 excelentes, 3 buenos, y 2 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda con 9 excelentes, 1 buenos, 1 regular y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	52%
Bueno	31%
Regular	15%
No aplica	2%



**CONFERENCISTA 8: CESAR PARRA**

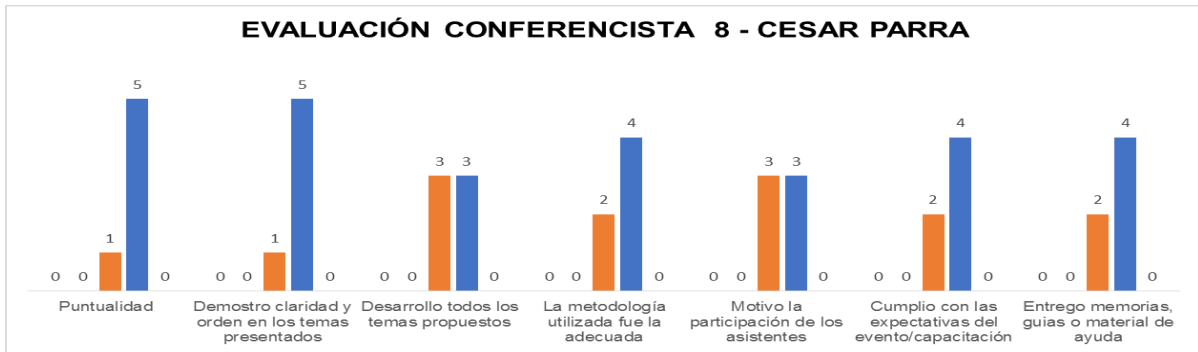
Los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 5 excelentes y 1 bueno,
- Claridad y orden en los temas presentados: con 5 excelentes y 1 bueno,
- Desarrollo en los temas propuestos: con 3 excelentes y 3 bueno,
- Metodología: con 4 excelentes y 2 buenos,
- Motivación a la participación: con 3 excelentes y 3 buenos,
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 4 excelentes y 2 buenos,
- Memorias, guías o material de ayuda: con 4 excelentes y 2 buenos.



La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Bueno	33%



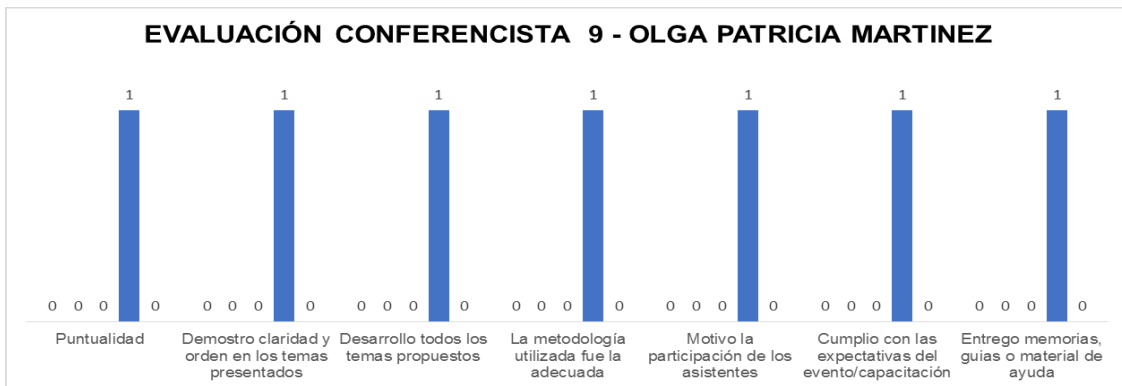
**CONFERENCISTA 9: OLGA PATRICIA MARTINEZ**

Un 1 encuestado efectivo al evento/capacitación, califico así:

- a. Puntualidad: con 1 excelente.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 1 excelente.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 1 excelente.
- d. Metodología: con 1 excelente.
- e. Motivación a la participación: con 1 excelente.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 1 excelente.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



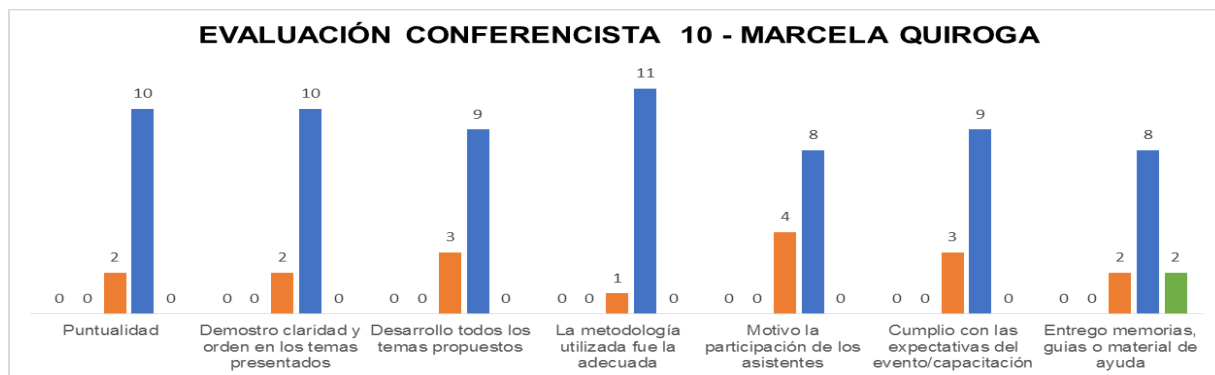
### CONFERENCISTA 10: MARCELA QUIROGA

Los 12 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 10 excelentes y 2 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 10 excelentes y 2 bueno.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 9 excelentes y 3 bueno.
- Metodología: con 11 excelentes y 1 buenos.
- Motivación a la participación: con 8 excelentes y 4 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 9 excelentes y 3 buenos,
- Memorias, guías o material de ayuda: con 8 excelentes, 2 buenos y 2 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	77%
Bueno	20%
No Aplica	3%



### CONFERENCISTA 11: MARIA ALEJANDRA DURAN

Los 2 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 2 excelentes.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 1 excelentes y 1 bueno.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 1 excelentes y 1 bueno.
- Metodología: con 1 excelentes y 1 regular.
- Motivación a la participación: con 1 excelentes y 1 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 1 buenos y 1 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 1 buenos y 1 no aplica.

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

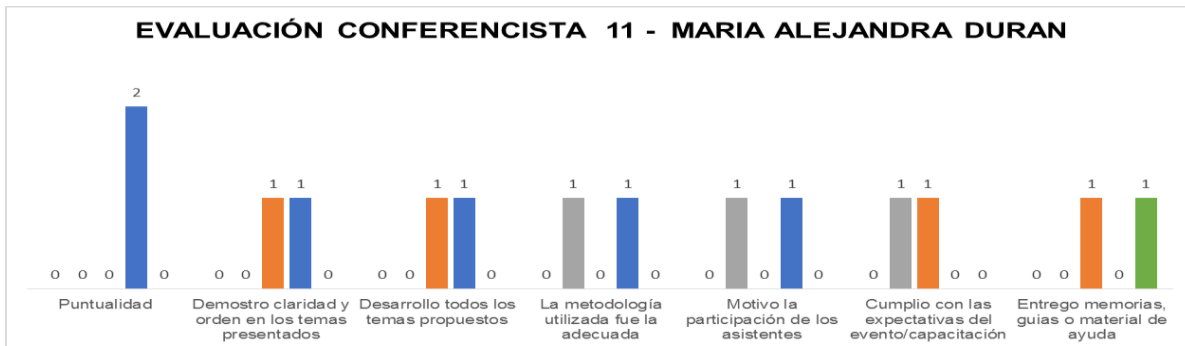
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	43%
Bueno	29%
Regular	21%
No Aplica	7%



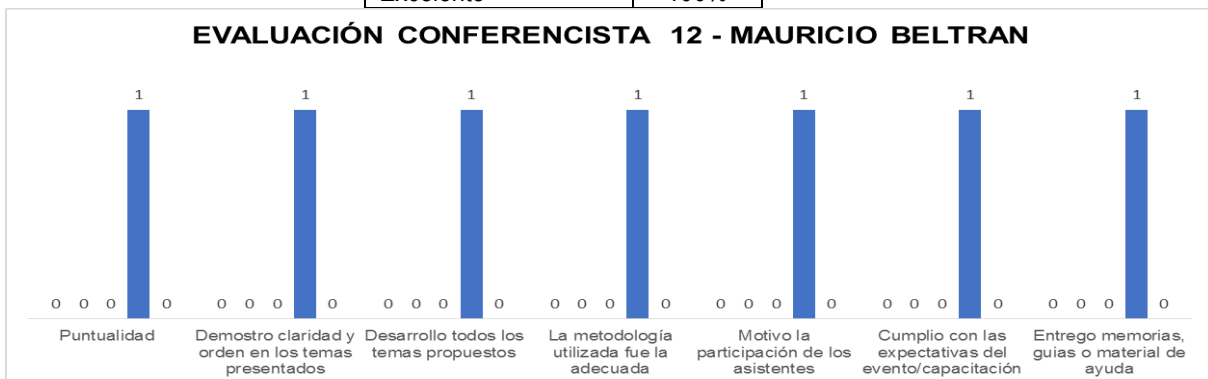
**CONFERENCISTA 12: MAURICIO BELTRAN**

Un 1 encuestado efectivo al evento/capacitación, califico así:

- a. Puntualidad: con 1 excelente.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 1 excelente.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 1 excelente.
- d. Metodología: con 1 excelente.
- e. Motivación a la participación: con 1 excelente.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 1 excelente.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



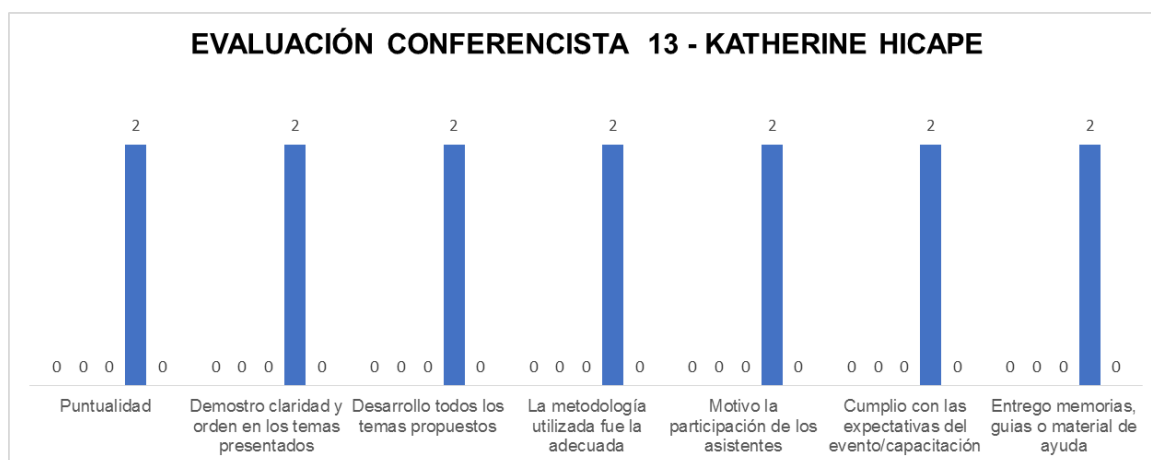
**CONFERENCISTA 13: KATHERINE HICAPE**

Los 2 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 2 excelentes.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 2 excelentes.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 2 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 2 excelentes.
- e. Motivación a la participación: con 2 excelentes.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 2 excelentes.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 2 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



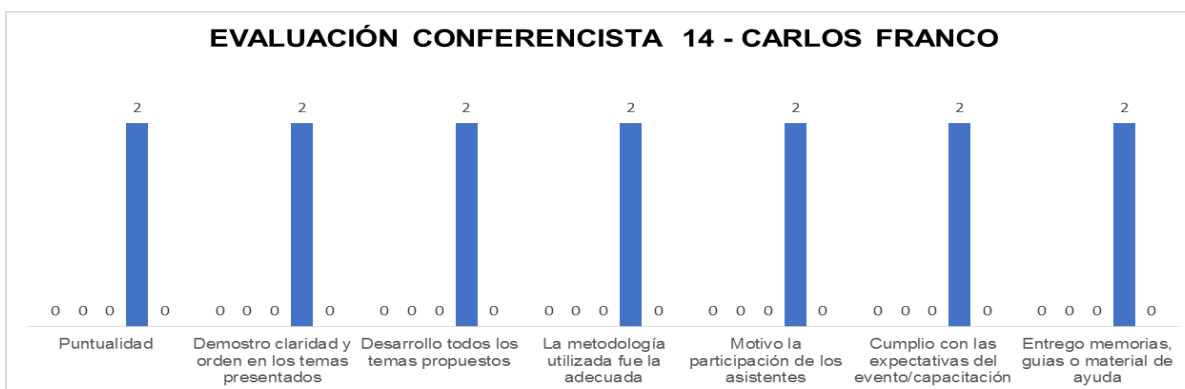
**CONFERENCISTA 14: CARLOS FRANCO**

Los 2 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 2 excelentes.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 2 excelentes.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 2 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 2 excelentes.
- e. Motivación a la participación: con 2 excelentes.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 2 excelentes.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 2 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



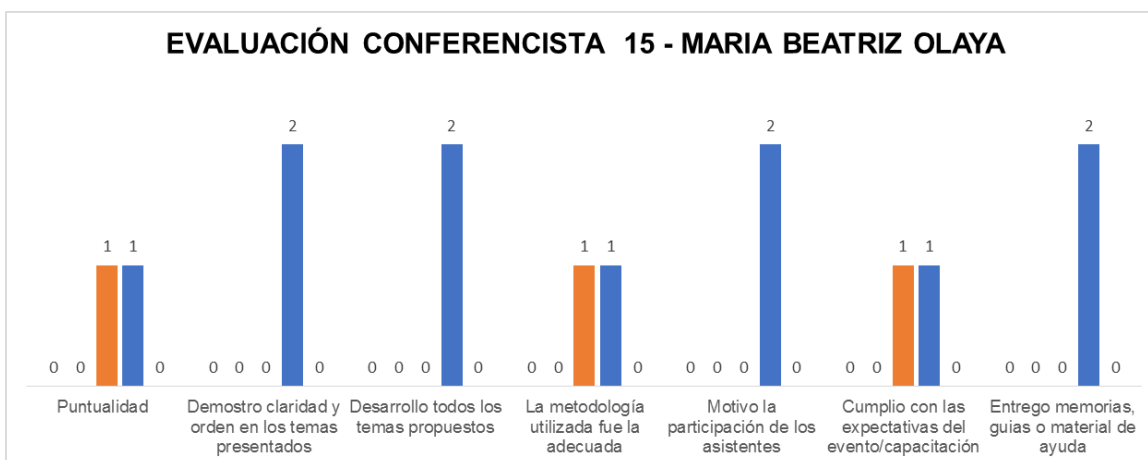
**CONFERENCISTA 15: MARIA BEATRIZ OLAYA**

Los 2 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 1 excelente y 1 bueno.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 2 excelentes.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 2 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 1 excelente y 1 Bueno.
- e. Motivación a la participación: con 2 excelentes.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 1 excelente y 1 bueno.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 2 buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	79%
Bueno	21%



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

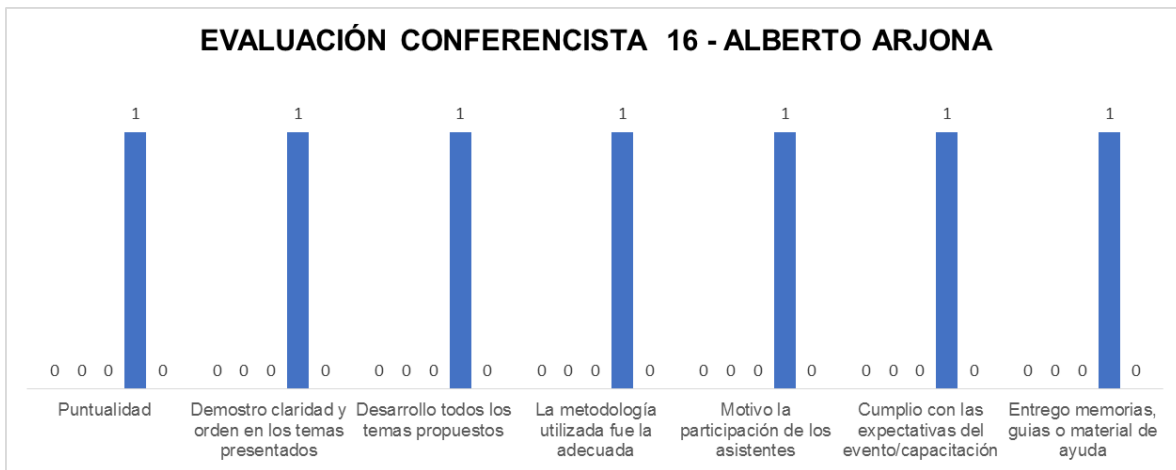
**CONFERENCISTA 16: ALBERTO ARJONA**

Un (1) encuestado efectivo al evento/capacitación, califico así:

- a. Puntualidad: con 1 excelente.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 1 excelente.
- c. Desarrollo en los temas propuestos: con 1 excelente.
- d. Metodología utilizada: con 1 excelente.
- e. Motivación a la participación: con 1 excelente.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 1 excelente.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------



**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

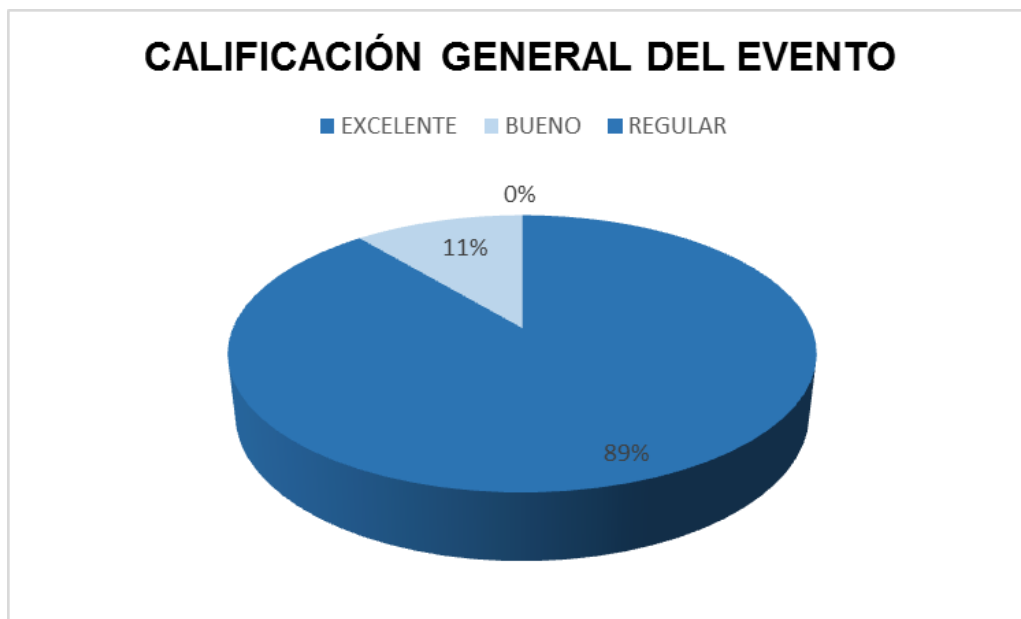
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



#### 4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 18 encuestados efectivos al evento/capacitación, 16 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **89%** y 2 consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **11%**.



#### ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

##### Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Organización, contenido teórico de interés”
- “Buena organización / temas pertinente”
- “Explicaciones muy claras”
- “Aunque medianamente, pero ayuda a aclarar muchas dudas ante la aplicación de estándares de calidad”
- “Excelente organización y temática”
- “Muy bien organizado la logística y la atención a los visitantes y excelente”
- “Muy buena presentación y seguridad de los expositores y la logística realizada muy excelente”
- “Excelente logística del evento”
- “Brindan herramientas prácticas para llevar acabo los procesos de mejoramiento continuo de la calidad”
- “Que se incluyeron charlas de ONAC, INM y experiencia del valle”
- “Se ampliaron conocimientos y ayudas para la aplicación in situ”
- “Actualización en la norma, como aplicar la misma”

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

### Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Se debe realizar capacitaciones por estándares de calidad”
- “Entrega de memorias, ya que en los departamentos donde no hay buena conectividad entrar al link es complicado”
- “Aumentar los días para realizar más mesas de trabajo tipo taller”
- “Ampliar el tiempo y pensar un espacio de retroalimentación en la ampliación de los estándares de calidad”
- “Para la ampliación de los estándares de calidad ser exitosa, se requiere capacitaciones a las personas que lo van hacer en las redes departamentales”
- “De acuerdo a la inquietudes enviadas con anterioridad solicitar el apoyo de personal que concluya más de una manera más pertinente”
- “Los temas sobresalgan durante las charlas para garantizar la claridad del tema que lo amerite”
- “Los temas son muy pesados y algunos expositores no logran ser explícitos”
- “El manejo del tiempo”
- “El tiempo es insuficiente para la importancia de los temas”

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

1. Con relación al manejo, apropiación y organización del tema por parte de los conferencistas, se evidenció alto número de manifestaciones positivas por el buen dominio de lo expuesto, absolución de dudas, herramientas prácticas y correcta interpretación de los conocimientos expuestos.
2. Se recomienda frente a las memorias, guías o material de apoyo que se tenga en cuenta la entrega física y no virtual por los problemas de conectividad en departamentos apartados, para tener un mejor cubrimiento en la metodología utilizada logrando mayor entendimiento y cumpliendo así con el objetivo del evento/capacitación.
3. Se recomienda que previo a iniciar el evento, de manera corta y general se explique cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, puesto que se evidencia un volumen alto de mal diligenciamiento del formato, lo que genera la anulación de los mismos; esto con el fin de obtener un resultado real de la percepción del evento.

*Elaboró:* Yuly Paola Castañeda Amorteguí – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.  
Yury Yolanda Riaño Galindo - Contratista Grupo Atención al Ciudadano

*Revisó:* Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
Amanda Julieth Rivera Murcia – Abogada Secretaria General

**Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia**

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

