

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	<i>XVI Reunión Nacional Anual de Tamizaje Neonatal</i>
<b>Responsable de la actividad</b>	Subdirector (a) Gestión de Calidad de los Laboratorio de Salud Pública – Grupo Genética y Crónicas
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Ministerio de Salud – 13 – 14 de octubre de 2016.
<b>Total de Participantes</b>	91 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	67 Efectivos
<b>No. de encuestas Anuladas</b>	24 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 **“XVI Reunión Nacional Anual de Tamizaje Neonatal”**, 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	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1
No Aplica	0

<sup>1</sup> Se anulan las encuestas a folios número 68 al 91, 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 utilizada.
- 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. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

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

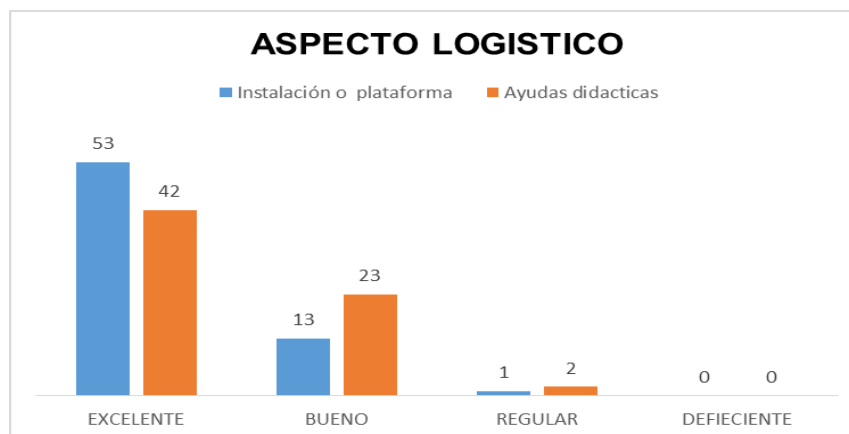
- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 67 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 52 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **78%** y 15 participantes con calificación de **BUENO** obteniendo una percepción del **22%**.



Gráfica No. 1 Porcentaje Total Objetivo Evento/capacitación

- **LOGÍSTICA DEL EVENTO**

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, 53 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **79%** calificando como **EXCELENTE**, 13 participante con **19%** como **BUENO** y 1 participantes opinan que fue **REGULAR** con **2%**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 42 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **63%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 23 participantes opina que fue **BUENO** con **34%** y 2 participantes opinan que fue **REGULAR** con **3%**.



Gráfica No. 2 Calificación Logística del Evento/capacitación

**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: JAVIER LAMMOGLIA

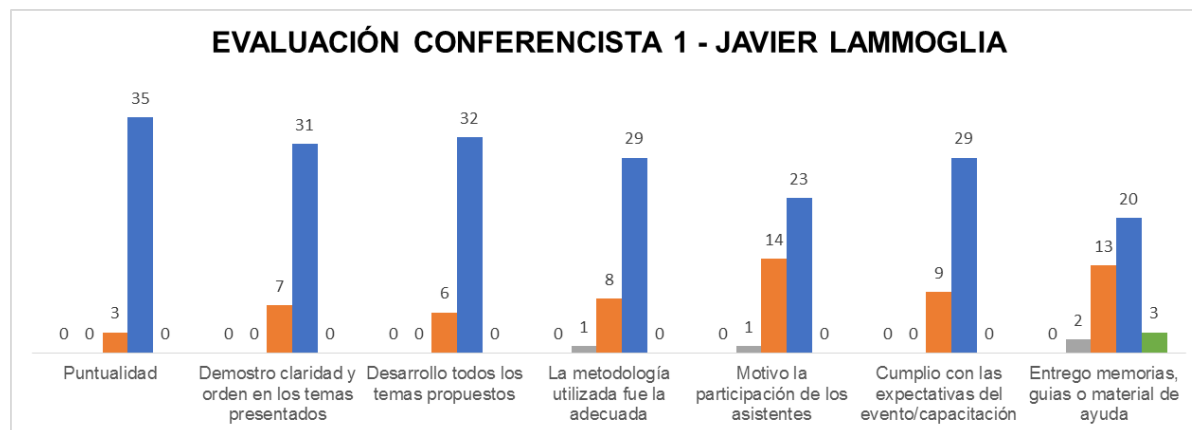
De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 38 participantes, así:

Los 38 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 35 excelentes y 3 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 31 excelentes y 7 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 32 excelentes y 6 buenos.
- Metodología utilizada: con 29 excelentes, 8 buenos y 1 regular.
- Motivación a la participación: con 23 excelentes y 14 buenos y 1 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 29 excelentes y 9 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 20 excelentes, 13 buenos, 2 regular y 3 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	75%
Bueno	23%
Regular	2%
No aplica	1%



**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 2: - GLADYS LAVERDE DE ARBELÁEZ**

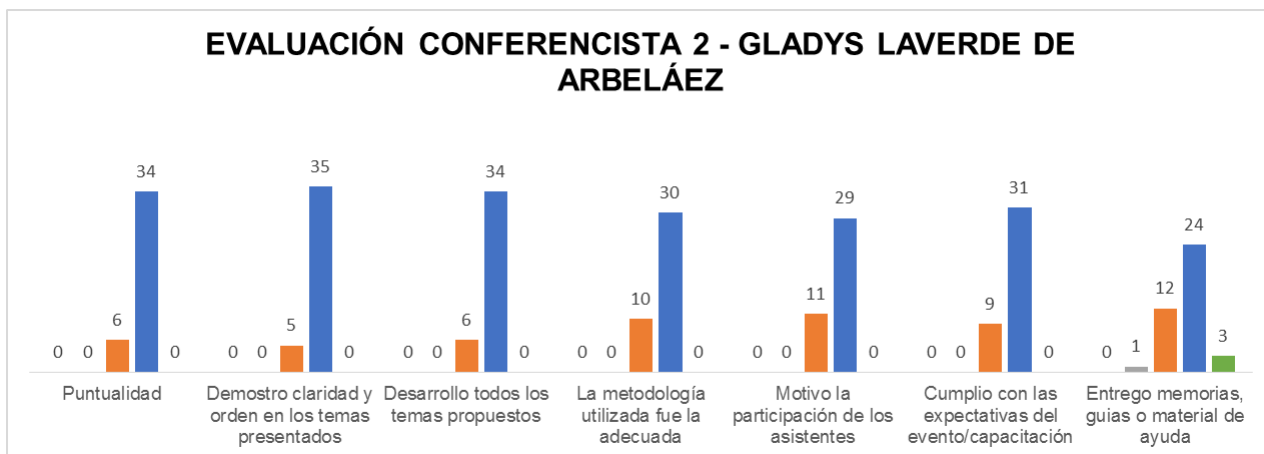
De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 40 participantes, así:

Los 40 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 34 excelentes y 6 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 35 excelentes y 5 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 34 excelentes y 6 buenos.
- Metodología utilizada: con 30 excelentes y 10 buenos.
- Motivación a la participación: con 29 excelentes y 11 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 31 excelentes y 9 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 24 excelentes, 12 buenos, 1 regular y 3 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	75%
Bueno	23%
Regular	2%
No aplica	1%



**CONFERENCISTA 3: AIDA PORRAS CAICEDO**

De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 40 participantes, así:

Los 40 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

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

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

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

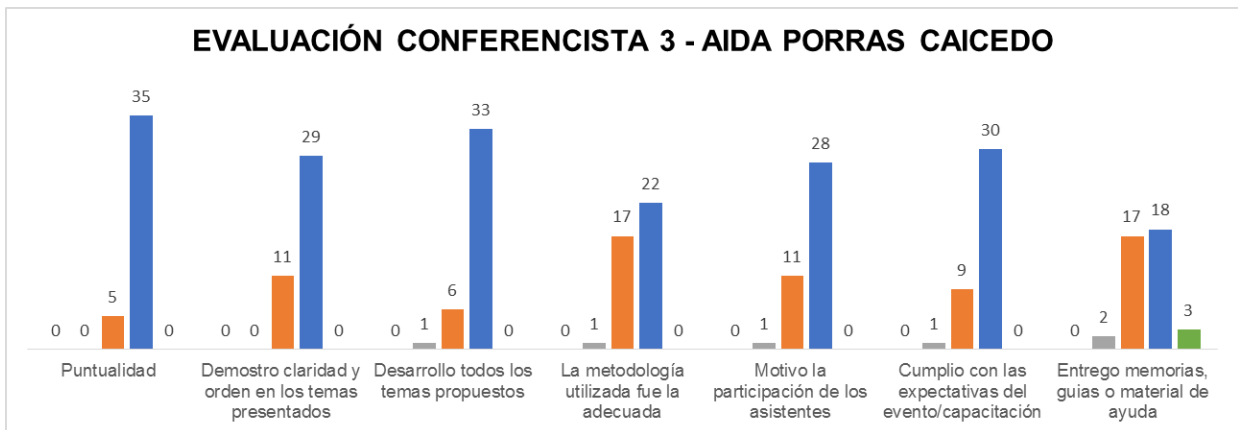
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

- Puntualidad: con 35 excelentes y 5 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 29 excelentes y 11 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 33 excelentes, 6 buenos y 1 regular.
- Metodología utilizada: con 22 excelentes, 17 buenos y 1 regular.
- Motivación a la participación: con 28 excelentes, 11 buenos y 1 regular.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 30 excelentes, 9 buenos y 1 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 18 excelentes, 17 buenos, 2 regular y 3 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	70%
Bueno	27%
Regular	2%
No aplica	1%



### CONFERENCISTA 1: JOSÉ LUIS MARÍN SORIA

De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 26 participantes, así:

Los 26 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 21 excelentes y 5 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 23 excelentes y 3 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 23 excelentes y 3 buenos.
- Metodología utilizada: con 22 excelentes y 4 buenos.
- Motivación a la participación: con 20 excelentes y 6 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 23 excelentes y 3 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 19 excelentes y 7 buenos.

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

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

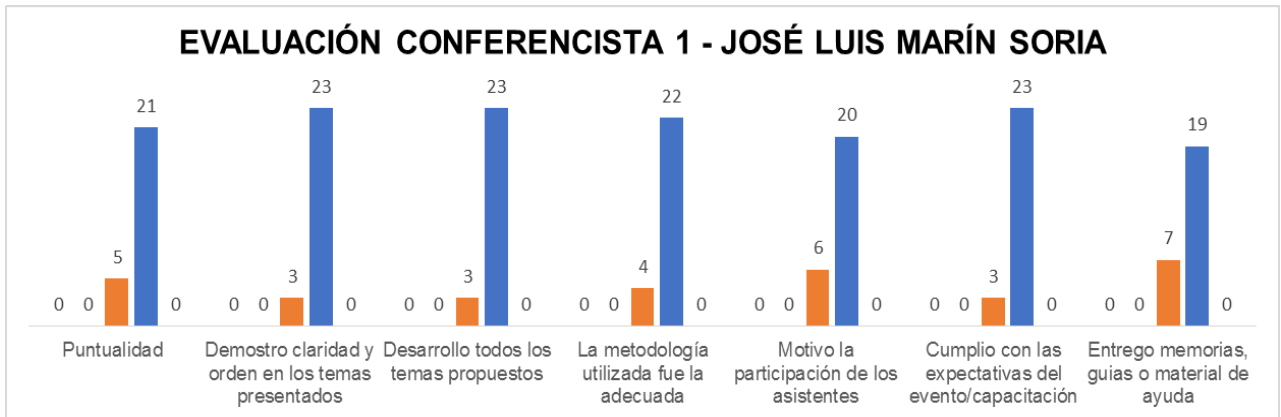
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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	83%
Bueno	17%



#### CONFERENCISTA 2: LILIENA LÓPEZ BRAUET

De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 29 participantes, así:

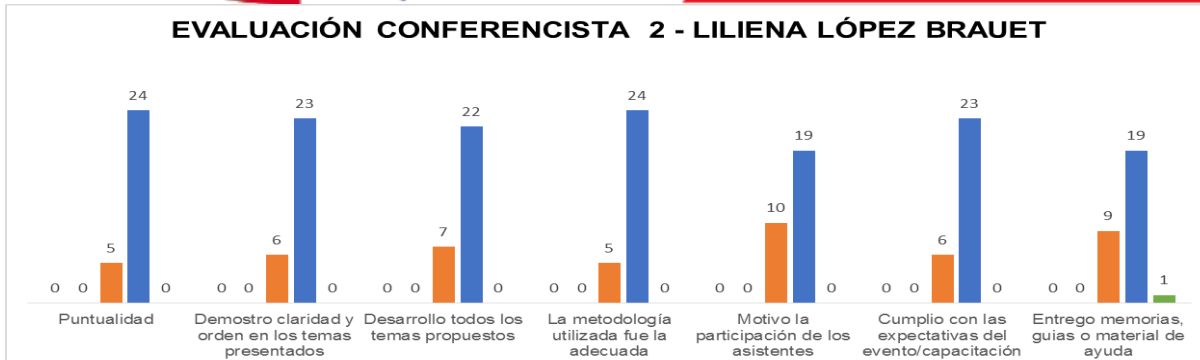
Los 29 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 24 excelentes y 5 buenos.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 23 excelentes y 6 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 22 excelentes y 7 buenos.
- Metodología utilizada: con 24 excelentes y 5 buenos.
- Motivación a la participación: con 19 excelentes y 10 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 23 excelentes y 6 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 19 excelentes, 9 buenos y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	76%
Bueno	24%

**EVALUACIÓN CONFERENCISTA 2 - LILIANA LÓPEZ BRAUET**



**CONFERENCISTA 3: DORA B. ROBAYO G**

De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 30 participantes, así:

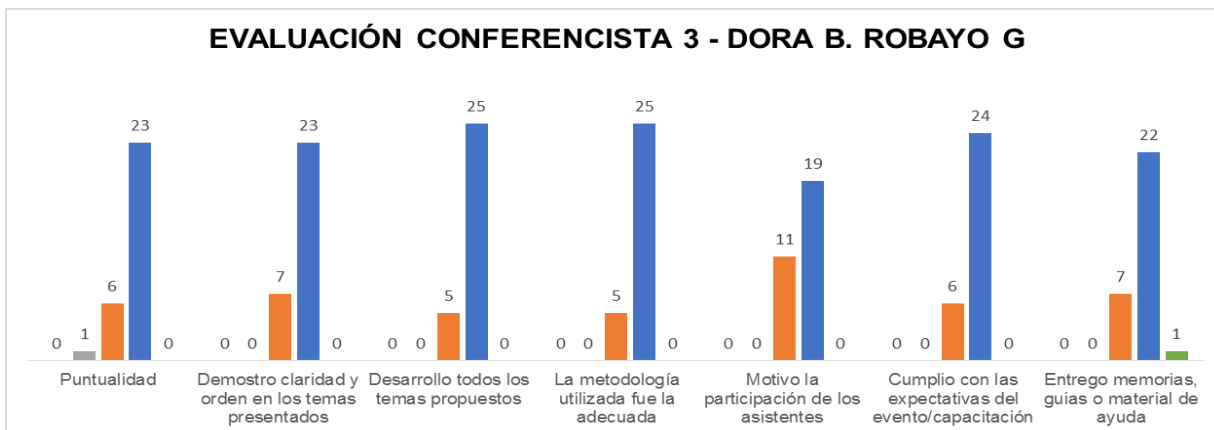
Los 30 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 23 excelentes, 6 buenos y 1 regular.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 23 excelentes y 7 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 25 excelentes y 5 buenos.
- Metodología utilizada: con 25 excelentes y 5 buenos.
- Motivación a la participación: con 19 excelentes y 11 buenos.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 24 excelentes y 6 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 22 excelentes, 7 buenos y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	77%
Bueno	22%

**EVALUACIÓN CONFERENCISTA 3 - DORA B. ROBAYO G**



**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: ANTONIO BERMÚDEZ F.**

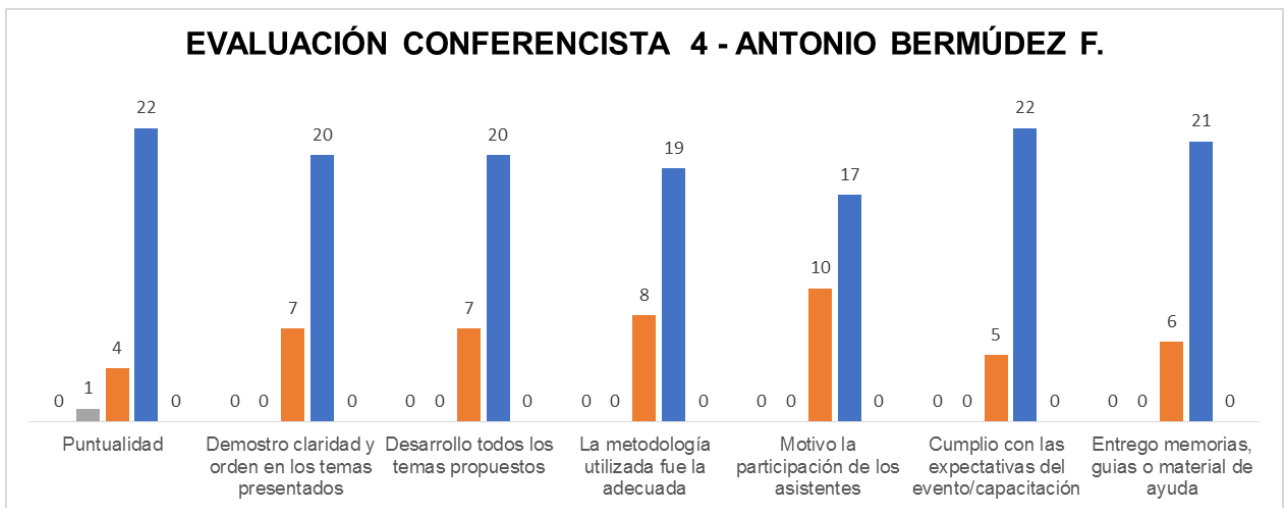
De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 27 participantes, así:

Los 27 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 22 excelentes, 4 buenos y 1 regular.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 20 excelentes y 7 buenos.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 20 excelentes y 7 buenos.
- d. Metodología utilizada: con 19 excelentes y 8 buenos.
- e. Motivación a la participación: con 17 excelentes y 10 buenos.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 22 excelentes y 5 buenos.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 21 excelentes y 6 buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	75%
Bueno	25%
Regular	1%



**CONFERENCISTA 5: LILIANA CUEVAS**

De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 72 participantes, así:

Los 27 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- a. Puntualidad: con 21 excelentes, 4 buenos y 2 regular.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 24 excelentes y 3 buenos.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 24 excelentes y 3 buenos.
- d. Metodología utilizada: con 24 excelentes y 3 buenos.
- e. Motivación a la participación: con 20 excelentes y 7 buenos.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 23 excelentes y 5 buenos.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 22 excelentes y 5 buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	84%
Bueno	15%
Regular	1%



**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 6: ADRIANA ASCENCIO

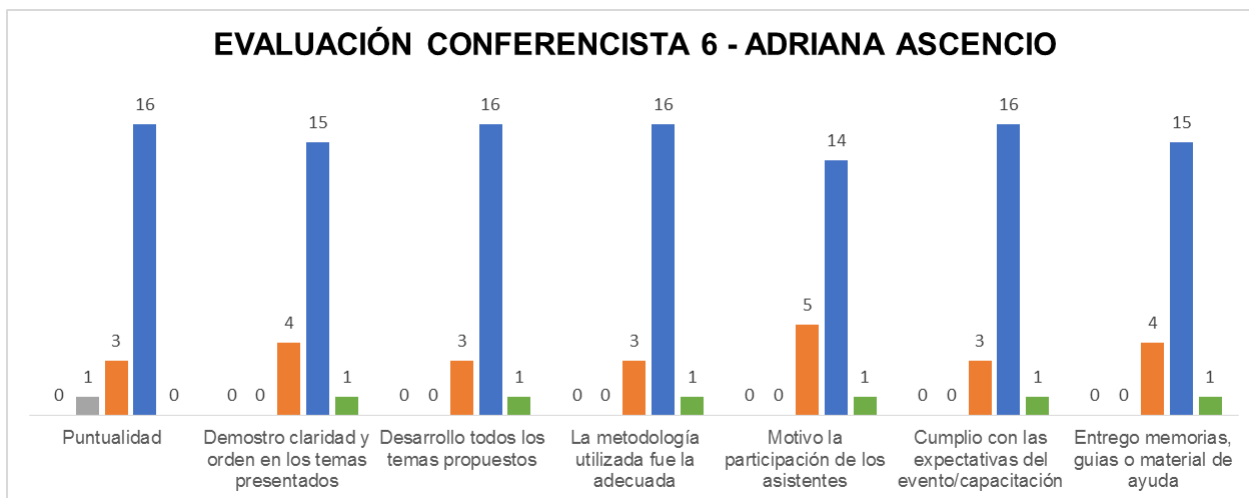
De los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 20 participantes, así:

Los 20 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 16 excelentes, 3 buenos y 1 regular.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 15 excelentes, 4 buenos y 1 no aplica.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 16 excelentes, 3 buenos y 1 no aplica.
- Metodología utilizada: con 16 excelentes, 3 buenos y 1 no aplica.
- Motivación a la participación: con 14 excelentes, 5 buenos y 1 no aplica.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 16 excelentes, 3 buenos y 1 no aplica.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 15 excelentes, 4 buenos y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	77%
Bueno	18%
Regular	1%
No aplica	4%



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

La calificación general realizada por los 67 encuestados efectivos al evento/capacitación, 44 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **66%** y 23 consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **34%**.

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

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

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

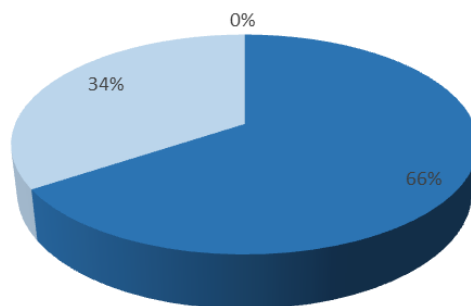
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



### CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR



Gráfica No. 3 Calificación General del Evento/Capacitación

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Actualización en el tema”
- “Temas claros que aportan nuevos conocimientos”
- “Información actualizada”
- “Actualización de los temas propuestos”
- “Actualización en el estado del arte para tamizaje”
- “Temas y Expositores”
- “Los temas y sus facilitadores”
- “Manejo auditorio claridad de los temas, técnica innovadora”
- “Actualidad sobre estudios”
- “Excelentes temas de manejo”
- “Cumplimiento en los tiempos de cada conferencista”
- “Claridad de las charlas”
- “Puntualidad muy interactivo”
- “Organización y puntualidad”
- “Actualización y mejoramiento en los temas y procesos”
- “La actualización y mejoramiento en el tema”
- “Actualización”
- “Se comparten experiencias anual nacional”
- “Muy bien organizado”
- “Continuidad del programa”
- “Claridad y manejo de los temas”

**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:

- “Ayuda didácticas”
- “Es muy pequeño el tablero donde se proyecta dificulta la lectura”
- “El video beam no está en buena calidad”
- “Claridad en la presentación de los temas (presentadores)”
- “Medios audiovisuales”
- “Ningún todo estuvo muy bien”
- “El video beam no tiene buena resolución”
- “Que el manejo de presentación sea más claro para los espectadores”
- “Contribución de participantes para estandarizar información”
- “Puntualidad”
- “Alcanzar la cobertura nacional”
- “Tiempo para desarrollar la capacitación”

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

1. Con relación al manejo y apropiación del tema por parte del conferencista, se evidenció alto número de manifestaciones positivas por el buen dominio del tema, absolución de dudas y correcta interpretación de la normatividad presentada.
2. Se recomienda frente al material de ayuda para el desarrollo del evento/capacitación que estos tengan un enfoque práctico, corto y llamativo, en donde se evidencien o resalten los aspectos importantes a primera vista, para tener un mejor desarrollo de la metodología utilizada logrando mayor entendimiento y cumpliendo así con el objetivo del evento/capacitación
3. Con el fin de tener éxito y minimizar el mal diligenciamiento de las encuestas, es pertinente se explique previamente cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, ya que se evidencian inconsistencias para tabular los resultados, generando encuestas anuladas y calificación en espacios que no lo requieren.

*Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.  
Revisó: Amanda Julieth Rivera Murcia – Profesional Especializada Secretaria General  
Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.*

**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

