

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano - PAAC
Responsable de la actividad	Grupo de Atención al Ciudadano
Lugar y fecha del evento	Auditorio del INS - 15 junio de 2017
Total de Participantes	24 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	11 Efectivos
No. de encuestados Anulados	13 Anulados ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano.”**, 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

¹ Se anula las encuestas a folios números 12 al 24, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. Preparación en los temas propuestos.
- b. Es claro en las explicaciones y orientaciones.
- c. Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. Es útil para su trabajo.
- e. Cumple con el horario establecido.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado.

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1- MARTHA LIGIA ORTEGA

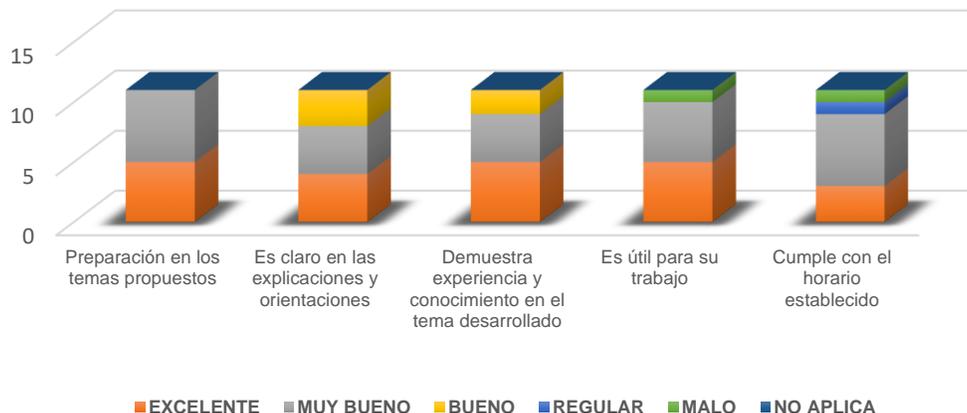
11 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. Preparación en los temas propuestos: con 5 excelentes y 6 muy buenos.
- b. Es claro en las explicaciones y orientaciones: con 4 excelentes, 4 muy buenos y 3 buenos.
- c. Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 5 excelentes, 4 muy buenos y 2 buenos.
- d. Es útil para su trabajo: con 5 excelentes, 5 muy buenos y 1 malo.
- e. Cumple con el horario establecido: con 3 excelentes, 6 muy buenos, 1 regular y 1 malo.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	40%
Muy bueno	45%
Bueno	9%
Regular	2%
Malo	4%

EVALUACION CONFERENCISTA 1- MARTHA LIGIA ORTEGA



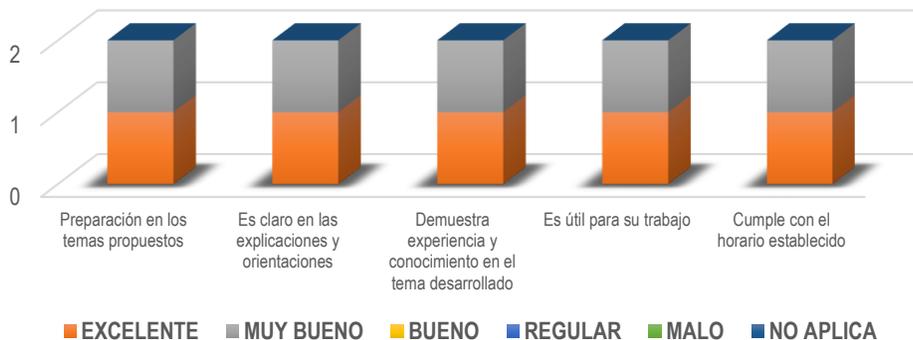
2 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Preparación en los temas propuestos: con 1 excelentes y 1 muy bueno.
- Es claro en las explicaciones y orientaciones: con 1 excelentes y 1 muy bueno.
- Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 1 excelentes y 1 muy bueno.
- Es útil para su trabajo: con 1 excelentes y 1 muy bueno.
- Cumple con el horario establecido: con 1 excelentes y 1 muy bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	50%
Muy bueno	50%

EVALUACION CONFERENCISTA 2 - MARIA VICTORIA



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

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

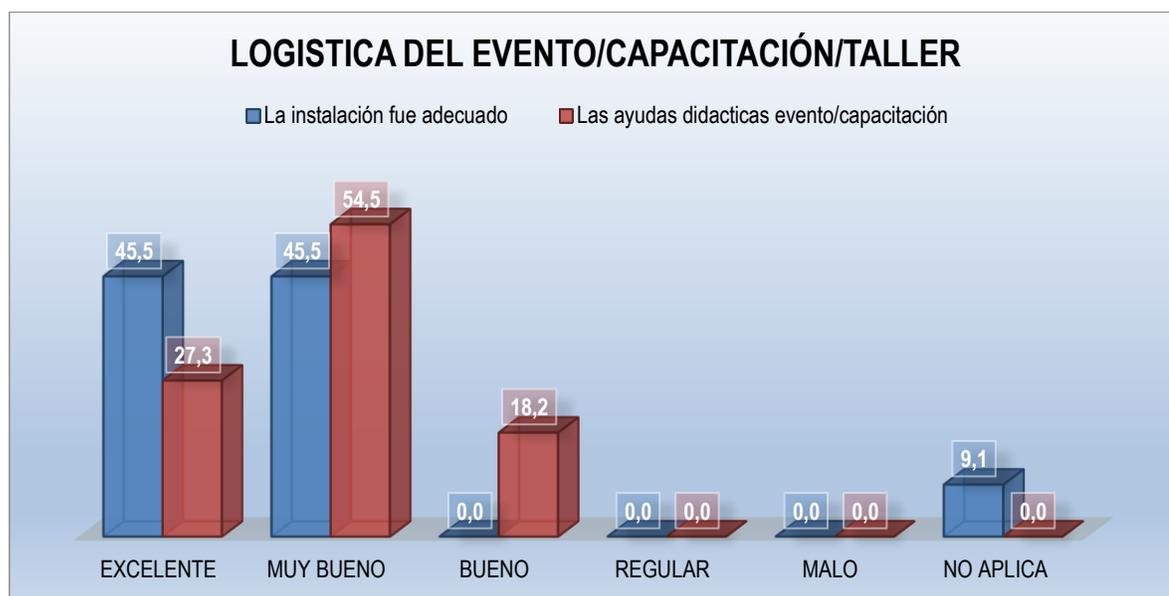
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- a. **INSTALACIÓN Y PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 11 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 5 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **46%**, 5 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **45%** y 1 participantes, calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **9%**.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 3 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **27%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 6 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **55%**, calificandolo como **MUY BUENO** y 2 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **18%**, calificandolo como **BUENO**.



Gráfica No. 1 Logística del evento.

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- *“Falto contextualizar el origen y el énfasis de la política anticorrupción”*
- *“Charla genial para niveles directivos”*
- *“La dinámica de presentación es muy tediosa”*
- *“Buen tema interesante apoyen al INS, sin embargo se perdió un poco el enfoque con tantas opiniones de los asistentes”*

TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INS

- *“Conocer sobre el financiamiento de los proyectos institucionales para el año 2018 y su disposición por dependencias”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que la calidad del expositor y el manejo de los temas tratados. La metodología utilizada para el evento /capacitación cumple con la mayoría de las expectativas, dejando una buena impresión dentro de los participantes en cuanto a actualización e importancia de la actividad.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Yury Yolanda Riaño Galindo – Contratista Grupo de Atención al Ciudadano
Aprobó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
23 – 06 – 2017

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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

