

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	MANEJO DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES EN POLÍTICA PÚBLICA
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Observatorio Nacional de Salud
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Hotel Plaza Miranda – Julio 27 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	15 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	15 Efectivos

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “*Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública*”, 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. 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

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

#### 3.1.1 CONFERENCISTA 1: - CAROLINA GIRALDO

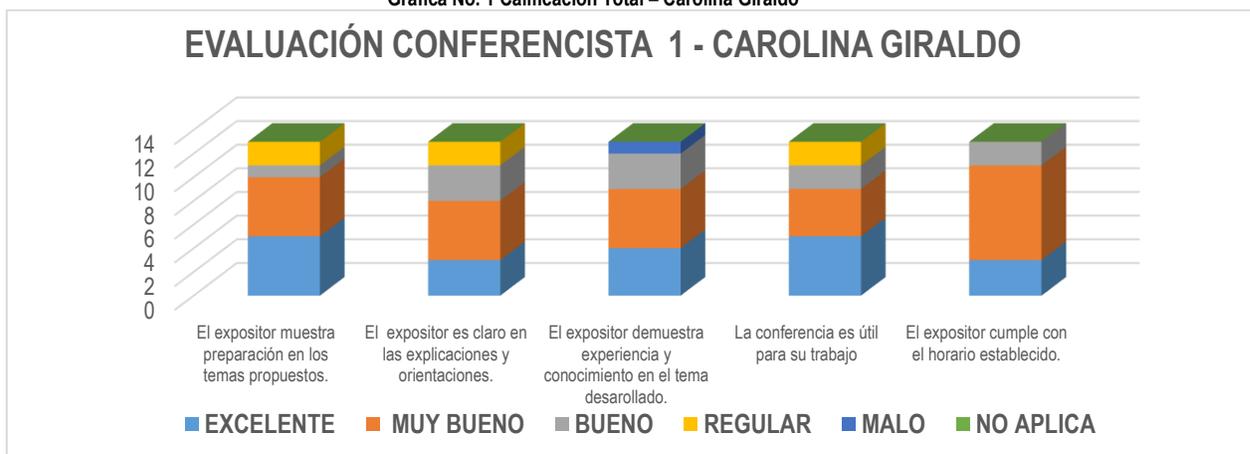
15 encuestados efectivos, 13 calificaron al conferencista **CAROLINA GIRALDO** Evento/capacitación, así:

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

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	31%
Muy Bueno	42%
Bueno	17%
Regular	9%
Malo	1%

Gráfica No. 1 Calificación Total – Carolina Giraldo



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública".

### 3.1.2 CONFERENCISTA 2: - PAUL BROMBERG

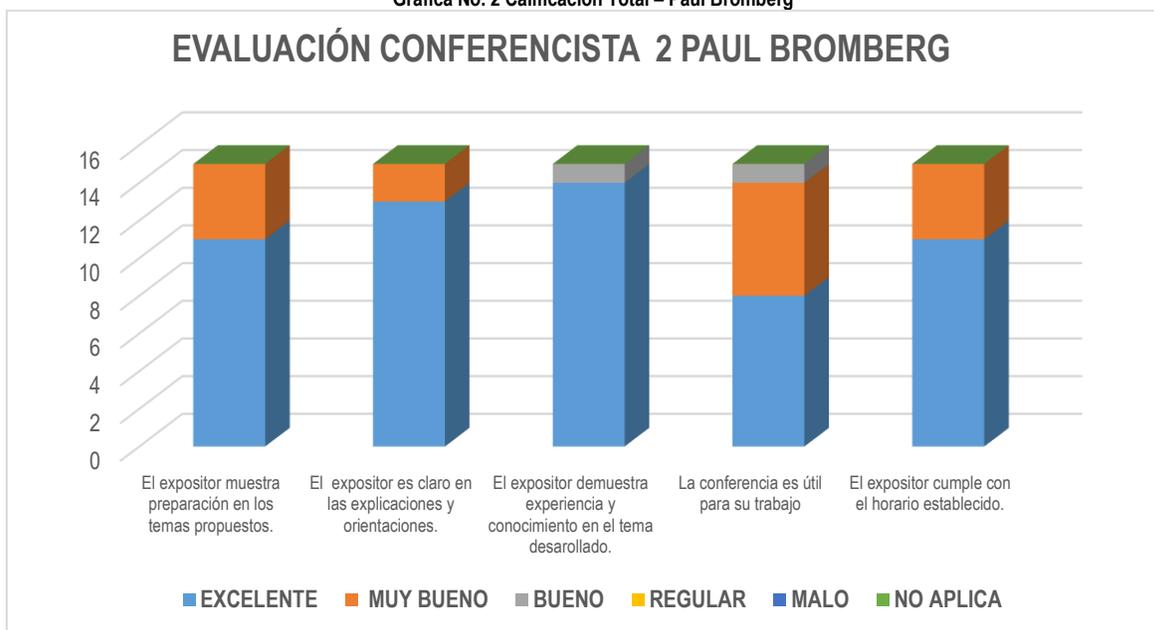
De los 15 encuestados efectivos, 15 calificaron al conferencista **PAUL BROMBERG** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes, 4 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 13 Excelentes, 2 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 14 Excelentes y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 11 Excelentes, 4 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	76%
Muy Bueno	21%
Bueno	3%

Gráfica No. 2 Calificación Total – Paul Bromberg



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública".

### 3.1.3 CONFERENCISTA 3: - MARIBEL PASARINI

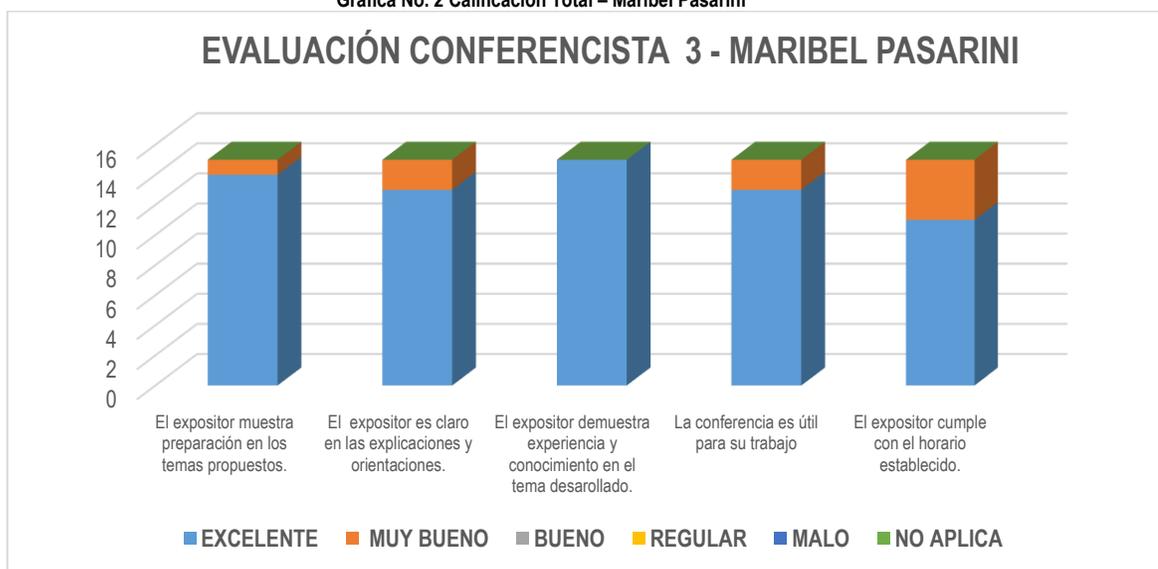
De las 15 personas encuestadas efectivas, 15 califican la conferencista **MARIBEL PASARINI** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 14 Excelentes y 1 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 13 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 15 Excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo 13 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 11 Excelentes y 4 Muy Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	88%
Muy Bueno	12%

Gráfica No. 2 Calificación Total – Maribel Pasarini

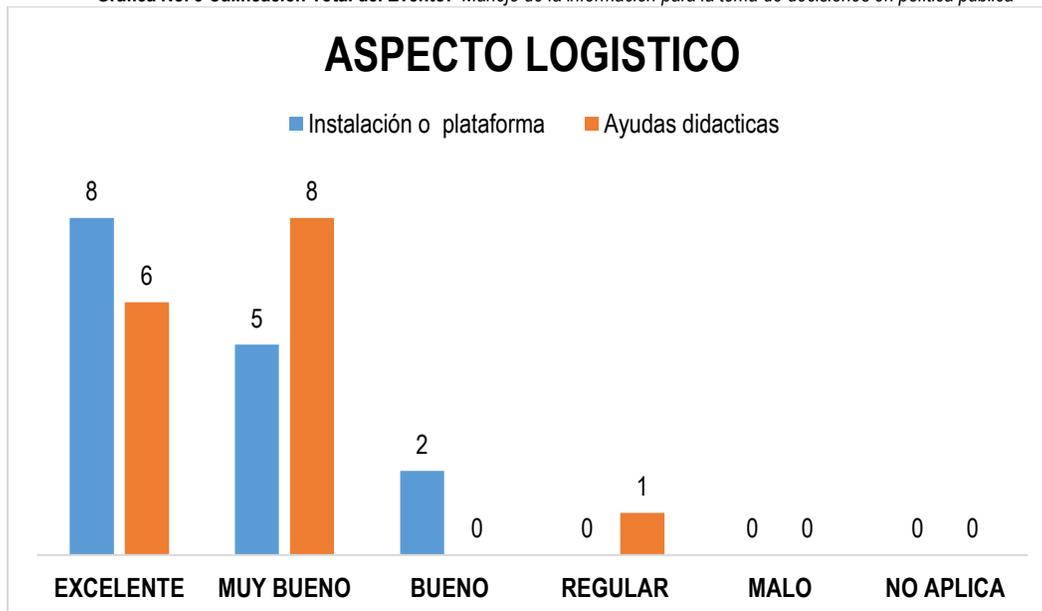


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública".

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De los 15 encuestados efectivos al evento/capacitación, 8 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **53.3%** calificando como **EXCELENTE**; 5 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33.3%**, 2 personas califican de **BUENO** con el **13.3%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 6 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **40%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 8 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **53%**. Se obtiene también 1 **REGULAR** con un **7%**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento: "Manejo de la información para la toma de decisiones en política pública"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Promover reunión con observatorios nacionales de otras temáticas, con el fin de crear alianzas para posicionar al ONS y fortalecer procedimientos de presentación del informe anual ante la comisión sectorial.”*
- *“Mejorar el menú la comida no es tan buena coordinar los temas de trabajo porque los expositores no se aprovechan lo suficiente, procurar que los horarios y agenda sean claras.”*
- *“me parece que las instalaciones son excelentes, habría sido importante conocer de antemano la agenda del evento.”*
- *“los horarios del break y lo que ofrece debe ser más acorde es decir saludable, fácil de comer.”*
- *“Gracias por brindar espacios de interacción con otras áreas del INS”.*
- *“Incluir dentro de las opciones del refrigerio más frutas”.*
- *“Felicitaciones por la organización del evento a nivel logístico y técnico”*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- De los tres expositores la doctora Carolina Giraldo fue calificada solo por 13 participantes y no por el total de los 15 encuestados.
- No hay encuestas anuladas por mal diligenciamiento, queda claro la explicación del diligenciamiento de la encuesta.
- Responsable del evento Observatorio Nacional de Salud.
- Según las observaciones de los participantes el evento fue bueno pero la comida no fue la deseada.
- No se obtiene ningún comentario referente a temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS para la vigencia 2017.

**Elaboró:** Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo de Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Miguel Ángel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.  
10/08/2017