

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación bajo las normas ISO/IEC 17025 y ISO/IEC 17043
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	INS-29 al 31 de marzo de 2017
Total de Participantes	6 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	6 Efectivos
No. de encuestas Anuladas	0 anuladas ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Capacitación bajo las normas ISO/IEC 17025 y ISO/IEC 17043**”, 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

¹ Se anula 0 encuestas en número de folios, 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 - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

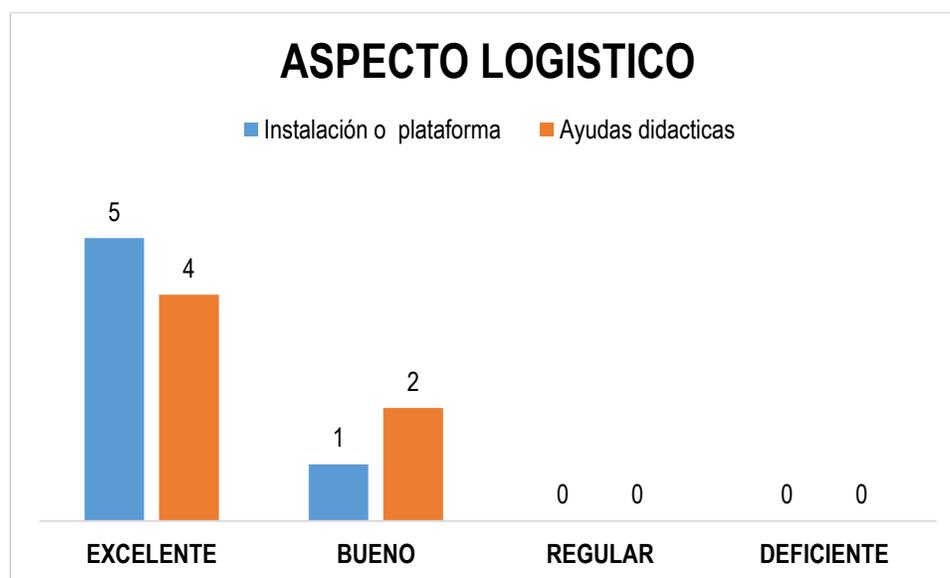
- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 6 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 5 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **83%** y **BUENO** 1 participante con **17%**.



Gráfica No. 1 Objetivo del evento/Capacitación

- LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, 5 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación, alcanzando una percepción del **83%** calificando como **EXCELENTE** . 1 participante califica como **BUENO** con un porcentaje del **17%**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 4 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **67%**, calificandolo como **EXCELENTE**. Al igual que 2 encuestados califican como **BUENO** con un porcentaje del **33%**.



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 - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

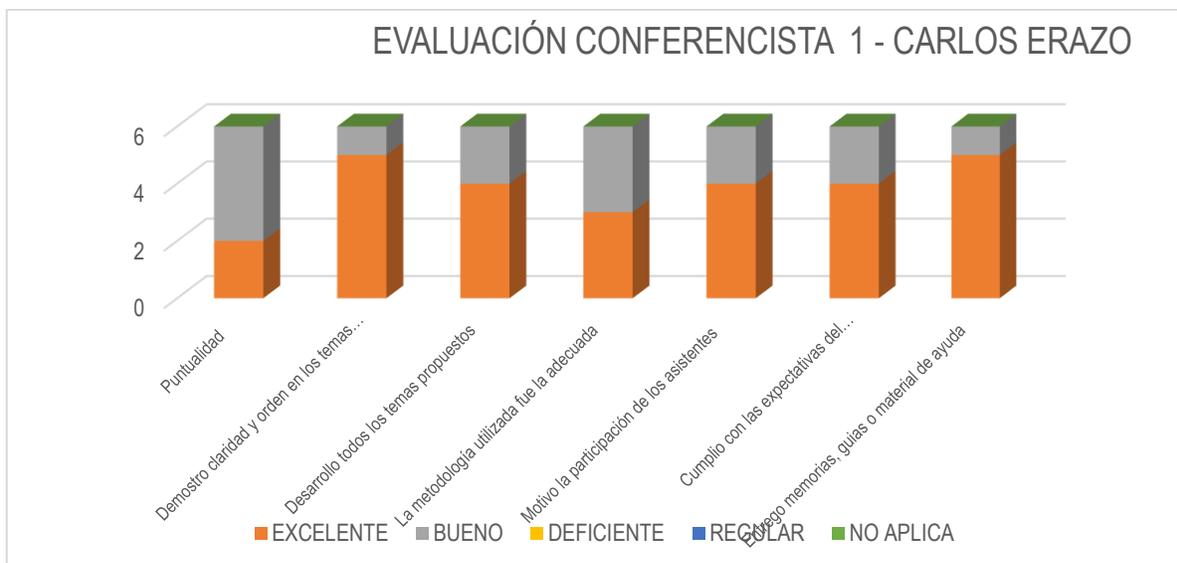
CONFERENCISTA 1: - CARLOS ERAZO

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

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

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	64%
Bueno	36%



Gráfica No. 3 Conferencista 1 Carlos Erazo

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

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, 4 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **67%**. y 2 **BUENOS** con un porcentaje del 33%.



Gráfica No. 4 Calificación General

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Se reconoció los puntos claves de las normas”
- “Explica clara y adecuada la norma”
- “La metodología y el conocimiento del docente”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “El tema es muy extenso, para tan pocos días”
- “El tiempo para hacer ejemplos”

Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas:

No se recibe información sobre temas a tratar en la rendición de cuentas

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

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia en cuanto a la valoración de los ítems a calificar el expositor que esta varía entre EXCELENTE y BUENO.
- No hay un solo ítem que los 6 participantes califiquen 100% como EXCELENTE.
- Se obtiene como resultado de calificación general 67% EXCELENTE.
- No hay encuestas anuladas se realizó buen diligenciamiento de la misma.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo– Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
31-03-2017

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

