

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Fundamentos de Metrología e Incertidumbre
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Auditorio INS – mayo 11 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	57 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	55 Efectivos
<b>No encuestas anuladas</b>	2 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 “*Fundamentos de Metrología e Incertidumbre*”, 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

<sup>1</sup> Se anulan 2, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

### 3. VARIABLES A EVALUAR

#### 3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

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

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

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

### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

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

##### CONFERENCISTA 1: - CESAR AUGUSTO PARRA

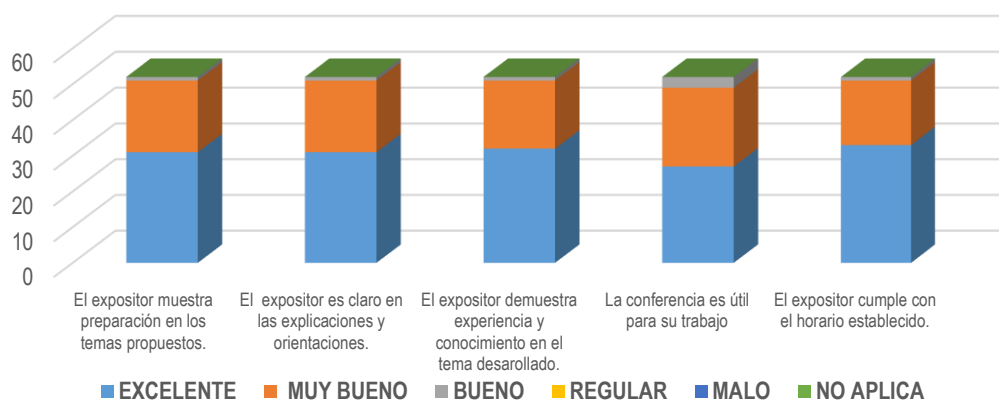
De los 55 encuestados efectivos, 52 calificaron al conferencista **CESAR AUGUSTO PARRA** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: 31 Excelentes, 20 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: 31 Excelentes, 20 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: 32 Excelentes, 19 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: 27 Excelentes, 22 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido: 33 Excelentes, 18 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	59%
Muy Bueno	38%
Bueno	3%

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - CESAR AUGUSTO PARRA



Gráfica No. 2 Calificación Total "Fundamentos de Metrología e Incertidumbre"

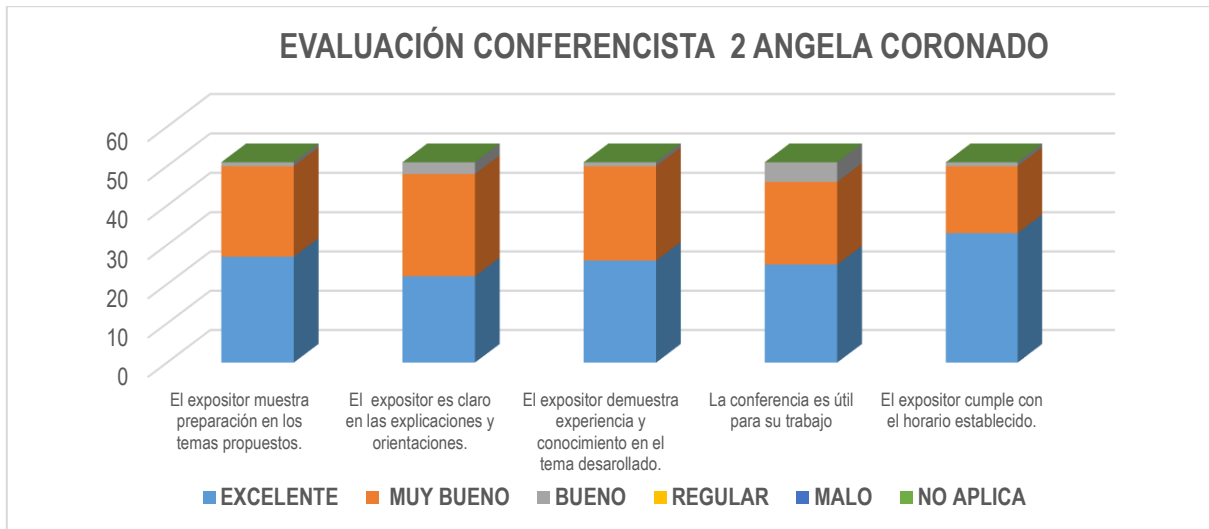
### CONFERENCISTA 2: - ANGELA CORONADO

De los 55 encuestados efectivos, 51 calificaron al conferencista **ANGELA CORONADO** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: 27 Excelentes, 23 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: 22 Excelentes, 26 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: 26 Excelentes, 24 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: 25 Excelentes, 21 Muy Bueno y 5 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido: 33 Excelentes, 17 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	52%
Muy Bueno	44%
Bueno	4%



Gráfica No. 3 Calificación Total "Fundamentos de Metrología e Incertidumbre"

### CONFERENCISTA 3: - CLAUDIA GUILLEN

De las 55 personas encuestadas efectivas, 55 califican la conferencista **CLAUDIA GUILLEN** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: 44 Excelentes, 10 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: 40 Excelentes, 13 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: 43 Excelentes, 11 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: 42 Excelentes, 10 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 n/a.
- El expositor cumple con el horario establecido: 40 Excelentes, 13 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	76%
Muy Bueno	21%
Bueno	3%

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

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

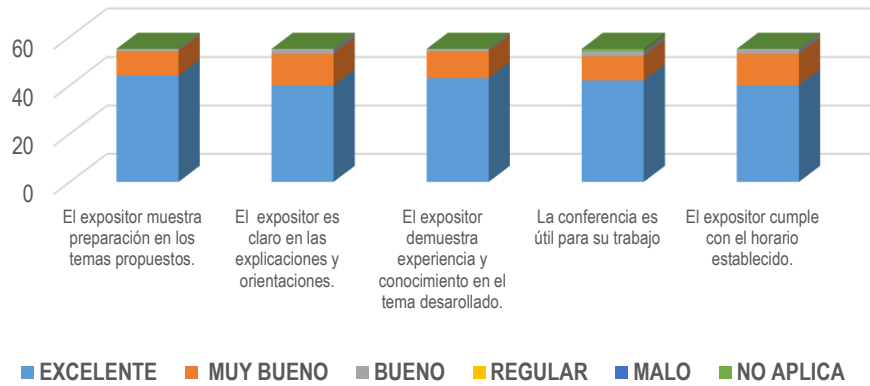
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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



### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 3 - CLAUDIA GUILLEN



Gráfica No. 4 Calificación Total "Fundamentos de Metrología e Incertidumbre"

### CONFERENCISTA 4: - NELSON BAHAMON

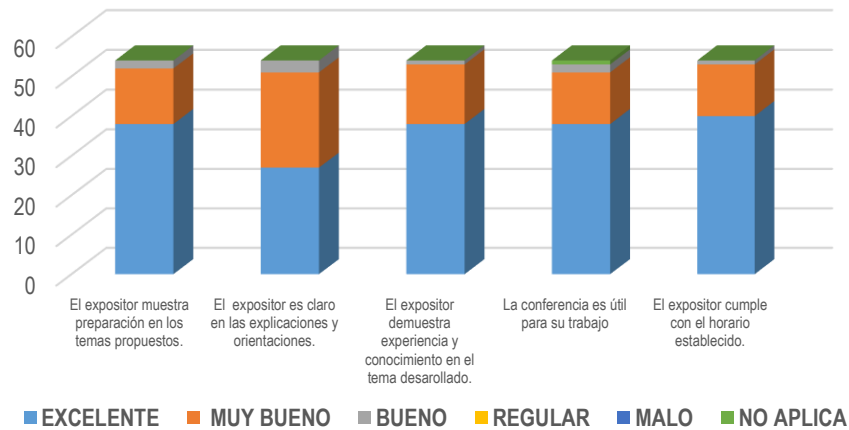
De los 55 encuestados efectivos, 54 calificaron al conferencista **NELSON BAHAMON** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: 38 Excelentes, 14 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: 27 Excelentes, 24 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: 38 Excelentes, 15 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: 38 Excelentes, 13 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 n/a.
- El expositor cumple con el horario establecido: 40 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy Bueno	30%
Bueno	3%

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 4 -NELSON BAHAMON



Gráfica No. 5 Calificación Total "Fundamentos de Metrología e Incertidumbre"

### CONFERENCISTA 5: - ANGIE RODRÍGUEZ

De 55 personas encuestadas efectivas, 51 califican la conferencista **ANGIE RODRÍGUEZ** Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: 32 Excelentes, 15 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: 24 Excelentes, 24 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: 25 Excelentes, 23 Muy Bueno y 3 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: 31 Excelentes, 17 Muy Bueno, 1 Bueno, 1 Malo y 1 n/a.
- El expositor cumple con el horario establecido: 36 Excelentes, 14 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	58%
Muy Bueno	37%
Bueno	5%

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

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

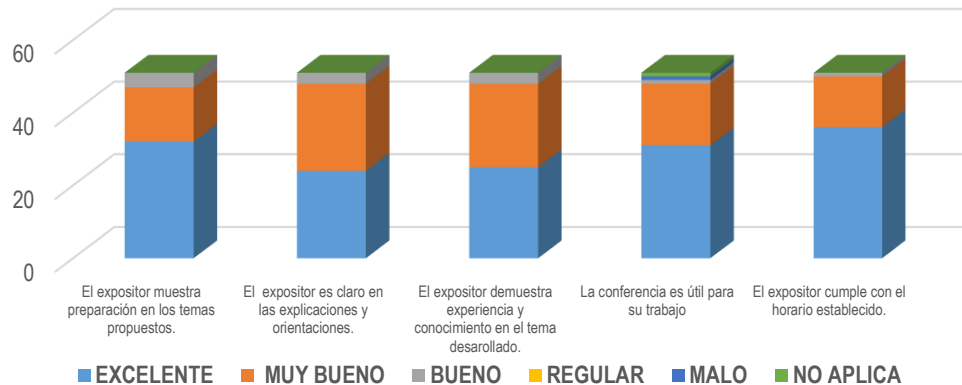
fax 220 7700 Ext.1283 - 1269

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



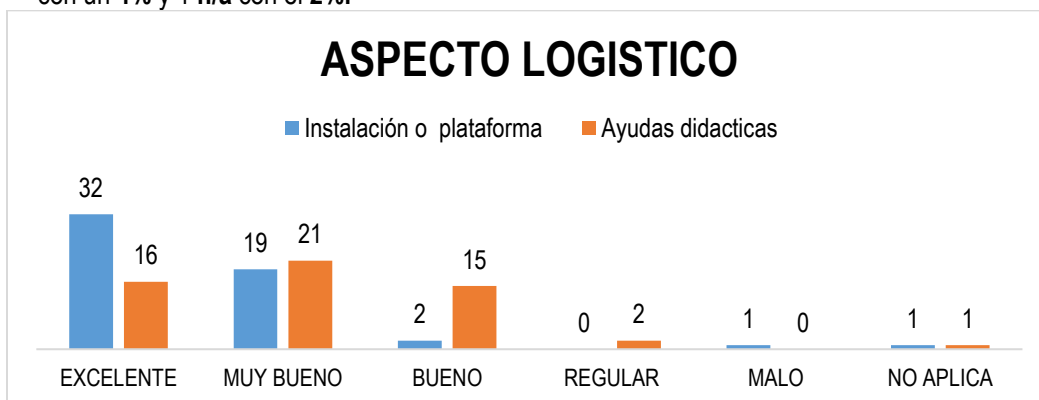
### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 5 - ANGIE RODRÍGUEZ



Gráfica No. 6 Calificación Total "Fundamentos de metrología e incertidumbre"

#### 4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- INSTALACIÓN Y PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De los 55 encuestados efectivos al evento/capacitación, 32 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **58%** calificando como **EXCELENTE**; 19 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **34%**, 2 personas califican de **BUENO** con el **4%**, 1 **MALO** con el **2%** y 1 **n/a** con el **2%**
- LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 16 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **29%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 21 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **38%**. Se obtiene también 15 calificación en la escala de valoración **BUENO** con un porcentaje del **27%**, 2 **REGULAR** con un **4%** y 1 **n/a** con el **2%**.



Gráfica No. 1 Calificación Total "Fundamentos de Metrología e Incertidumbre"

**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



## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- *“Le recomiendo a los expositores aumentar el tamaño de la letra en sus presentaciones y que el color de la misma sea oscuro”*
- *“Fortaleza para mejorar la calidad y el manejo de los diferentes equipos”*
- *“Se sugiere hacer el requerimiento de la necesidad de mejorar las ayudas audiovisuales del auditorio”*
- *Saber dónde se controla la energía, donde de emergencia”*
- *“Eventos-capacitaciones con mas frecuencias por parte del INS”*
- *“Estimación de incertidumbre talleres prácticas que permiten aclarar las dudas que se presentan en el desarrollo de esta. Taller de la norma ISO 10012 metrología donde se profundice en las operaciones metrológicas”*
- *“Muy buen taller! Para más adelante: Profundización en la estimación de incertidumbre y que el taller sea más amplio en horario.”*
- *“Este tipo de información es importante, me parece que se deben tener son dos días de capacitación N 1. Haciendo énfasis en cálculo de incertidumbre”.*
- *Muy buenos los temas muy técnicos aclaran algunos conceptos”*
- *“Los dispositivos no presentan un tamaño suficiente para las personas al final del laboratorio”*
- *“Se debe tener en cuenta la ubicación de las ayudas audiovisuales ya que hubo dificultades, sobre todo en la ubicación del video beam ya que cortaba las dispositivas siendo dificultad para el lector y expositor”*
- *“Se debe contar con un micrófono que permita al expositor desenvolverse libremente y hacer uso del lenguaje corporal”*
- *“Debe respetarse el cronograma para no afectar el tiempo dedicado a una charla, sobre todo algunas muy interesante y dinámicas que se vieron sacrificadas o afanadas, perdiendo ejercicios útiles del evento”*
- *“Incluir en la certificación las horas del curso”*
- *“Me gustaría una frecuencia mayor en los eventos de capacitación que ustedes hacen, generalmente son muy buenos”*
- *“Realizar capacitaciones en temas como validación de técnicas”*



### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS:

- *“Audiencia del personal de salud en los eventos de interés de Salud Pública. Enfermedades interés en Salud Pública”*
- *“Temas ajustados a la normatividad de IPS”*
- *“La metodología de talleres en las presentaciones es muy adecuado porque permite mejor aprendizaje de los temas”*
- *“intervalos de calibración”*
- *“Capacitación ISO 17025”*
- *“Convocatoria para vinculación de personal”*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que no todos los participantes califican a todos los expositores, hay encuestas que califican solo a tres de los cinco conferencistas.
- Se encuentra inconformidad en cuanto al tema audiovisual no se logró una buena proyección de la presentación del evento según los encuestados.
- Los participantes quienes calificaron el evento pertenecen a la Dirección de Redes.
- Se obtienen dos encuestas anuladas por mal diligenciamiento de un total de 57, se logró el entendimiento de como diligenciar la encuesta.

**Elaboró:** Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
13/06/2017

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400

