



La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)





INSTITUTO  
NACIONAL DE  
SALUD

# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA – SIGEM

**Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia**

**Noviembre 2019**



La salud  
es de todos

Minsalud

# OBJETIVO DE LA ENCUESTA

---

Determinar la percepción de los participantes en las actividades de capacitación desarrolladas por la OAP – Gestión de Calidad, en el tema “Actividad de aprendizaje institucional Sistema de Gestión para la Mejora – SIGEM” con el fin de complementar y brindar asesoría respecto al funcionamiento del mismo, en pro de un mejoramiento continuo y fortalecimiento en la interacción de la administración con los funcionarios del INS, promoviendo así el liderazgo en las actividades de mantenimiento y mejora continua del SIG.

# SINOPSIS DEL EVENTO

---

Se reúne personal de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de socializar conocimiento que contribuye con el desarrollo del Sistema de Gestión para la Mejora. Para dicha actividad se contó con la disposición de profesional del Grupo Gestión de Calidad, entre los días mayo 24 y julio 27 de 2019.

# METODOLOGÍA

Tabla No. 1 Metodología del evento.

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	Actividad De Aprendizaje Institucional – SIGEM
<b>DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD</b>	Oficina Asesora de Planeación – Grupo Gestión de Calidad.
<b>FECHA DEL EVENTO</b>	24 de mayo a 27 de julio de 2019, INS.
<b>NOMBRE DE PRODUCTO O SERVICIO SEGÚN CARACTERIZACIÓN</b>	Promover y liderar las actividades de mantenimiento y mejora continua del SIG
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	Al verificar los posibles asistentes 10, se efectúa el cálculo de la muestra obteniendo un total de 9 encuestas a aplicar; como resultado se realiza la medición de satisfacción a 10 participantes, alcanzando un nivel de confianza del 90% superando la muestra mínima a evaluar.
<b>NO. DE ENCUESTADOS ANULADOS</b>	Ninguno <sup>1</sup> .
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Presencial.

Fuente: Información obtenida en los registros del evento y el análisis del Proceso Atención al Ciudadano

<sup>1</sup> Para la elaboración del presente informe, se unifican las encuestas remitidas al GACC de dos formatos diferentes; toda vez que la información resulta ser similar tanto en las preguntas impartidas como en la temática.

# ESCALA VALORATIVA

Para establecer el grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

Tabla No. 2. Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Fuente: Escala definida según POE-A08.0000-001



# VARIABLES A EVALUAR

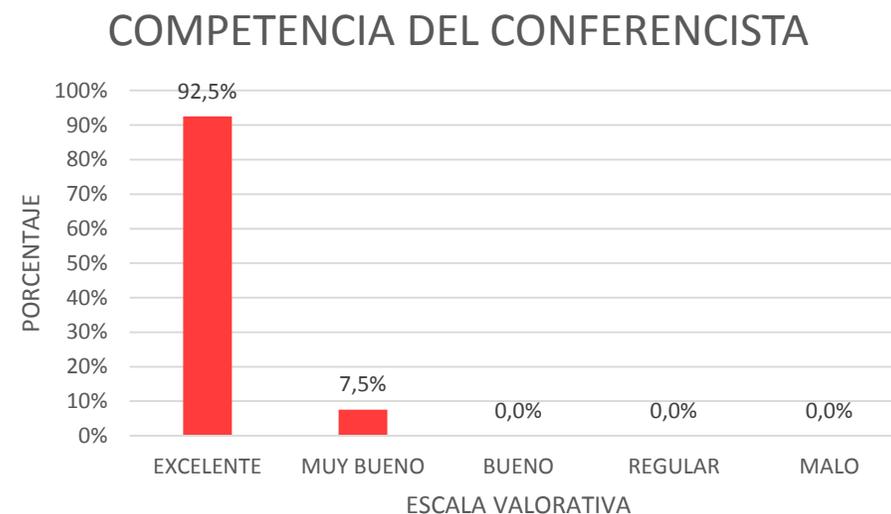
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 10 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron a la expositora **ANA RODRÍGUEZ**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 10 excelentes.
- b. Material de apoyo: 8 excelentes y 2 muy bueno.
- c. Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 9 excelentes y 1 muy bueno.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 10 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No.1. Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



# VARIABLES A EVALUAR

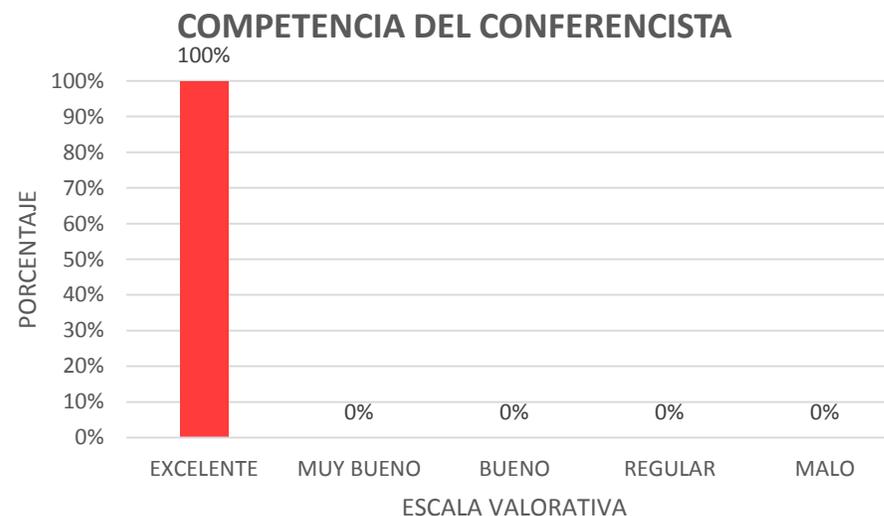
## Componente I. COMPETENCIA DEL FACILITADOR / CONFERENCISTA

De los 8 encuestados efectivos, 2 participantes calificaron a la expositora **PAOLA LIMA**, en el evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 2 excelentes.
- b. Material de apoyo: 2 Excelentes.
- c. Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 2 Excelentes.
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 2 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Gráfico No 2. Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLE A EVALUAR

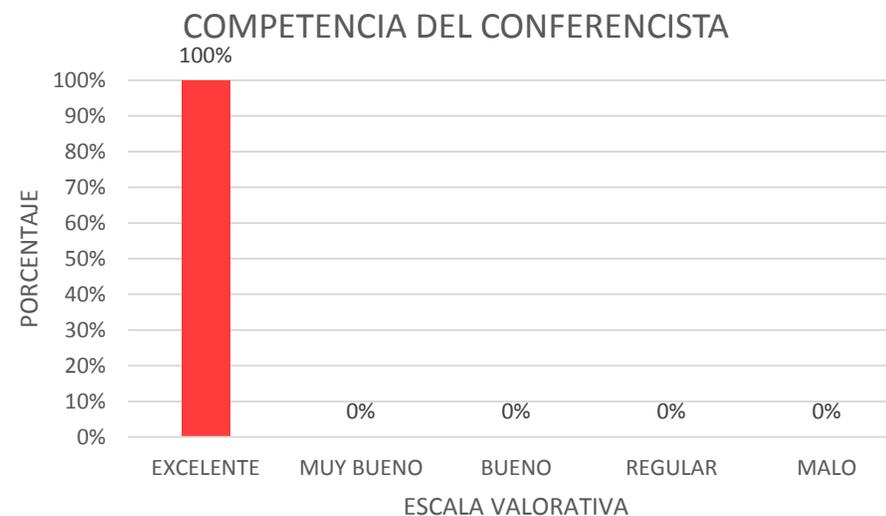
## Componente II. LOGÍSTICA DEL TALLER

De los 8 encuestados efectivos, 8 participantes calificaron así:

- a) Las instalaciones fueron las adecuadas para el evento: Al realizar la verificación de este aspecto, de los 10 participantes efectivos, 9 participantes respondieron con Excelente y 1 con Muy Bueno.
- b) Indique si se cumplió con la programación y horarios: 9 de los participantes, concuerdan en que se cumplió en este ítem en Excelente, 1 participante, lo calificó con Muy Bueno.

La calificación a la logística general del taller fue:

Gráfico No. 3 Logística del Taller.

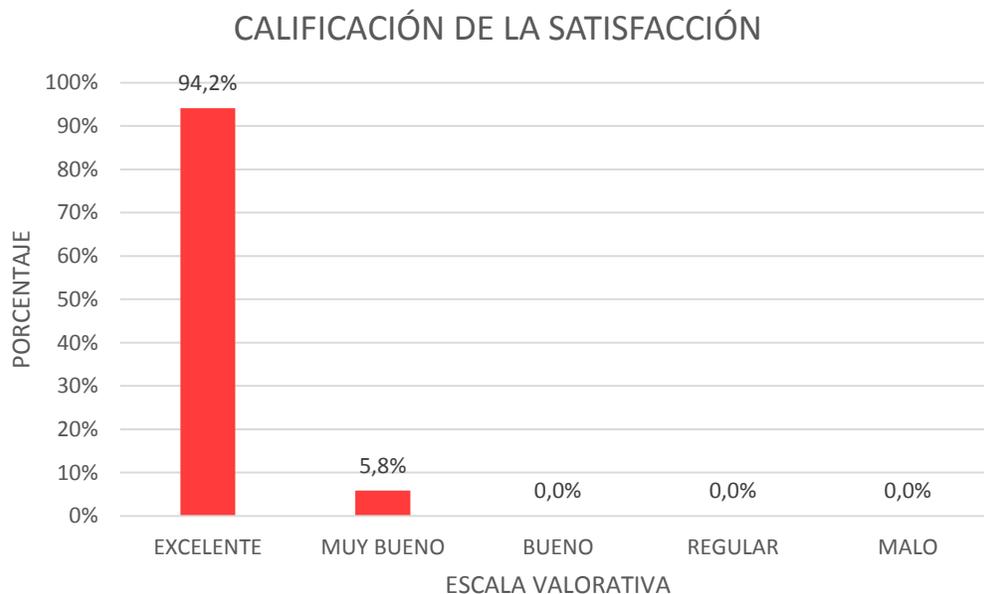


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

# VARIABLES A EVALUAR

De acuerdo a la información recogida en la presente medición se encuentra que los participantes que calificaron con Excelente el 94,2%, con y con Muy Bueno el 5,8%; logrando una satisfacción del 100%.

Gráfico No. 4 Competencia del facilitador/conferencista.



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

## OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

---

En el evento los invitados realizaron las siguientes observaciones generales en el espacio indicado:

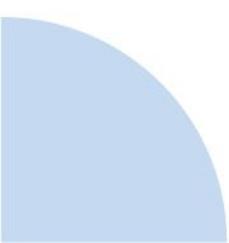
- El tema tratado es de utilidad para el desarrollo de mi trabajo.
- Excelente práctica.
- Es importante realizar este tipo de actividades para dejar inquietudes claras de los temas que haya en conjunto.
- Continuar promoviendo este tipo de actividades en los diferentes temas relacionados con calidad.

# TEMAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

---

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones; dentro del cual se menciona:

- *Todos los temas relacionados con el SIGEM.*



## CONCLUSIONES

---

- Se recomienda realizar este tipo de actividades con mayor frecuencia, con el fin de aumentar la participación y mejorar percepción de la calidad como una herramienta útil y necesaria en todos los procesos.
- La percepción de las conferencistas fue satisfactoria, por lo tanto, se sugiere tener en cuenta el personal para nuevos capacitaciones.
- Se hace necesario ampliar el tipo de público a quien va dirigido este tipo de capacitaciones; con el fin de involucrar a todos los funcionarios de la entidad; teniendo en cuenta que Calidad se implementa de forma transversal a todos los procesos.

**Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia. 15-10-2019

**Revisó:** Andrea del Pilar Peña López – Contratista Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.

**Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano y Correspondencia.





La salud  
es de todos

Minsalud



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
*Ciencia, Tecnología e Innovación*

**Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia**

**contactenos@ins.gov.co**

2019

@INSColombia



Visítenos en  
[www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

