

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS.
Responsable de la actividad	Dirección de Investigación
Lugar y fecha del evento	Auditorio Instituto Nacional de Salud – marzo 09 de 2017
Total de Participantes	26 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	26 Efectivos

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS”**, 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

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.

3.1.1. Objetivo del evento/capacitación.

3.1.1.1. Presentación y entendimiento del objetivo

3.1.2. Logística del evento (instalación y equipos multimedia)

3.1.2.1. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.

3.1.2.2. Ayudas didácticas del evento/capacitación.

3.2. Componente II. Competencia del facilitador/conferencista:

- a. Puntualidad.
- b. Claridad y orden en los temas presentados.
- c. Desarrollo de los temas propuestos.
- d. Metodología utilizada.
- e. Motivación a la participación.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación.
- g. Memorias, guías o material de ayuda.

3.3. Componente III. Calificación General del evento.

3.4. Componente IV. Observaciones Presentadas por los Asistentes al evento/capacitación.

3.4.1.1. Aspectos positivos del evento/capacitación.

3.4.1.2. Aspectos negativos del evento/capacitación.

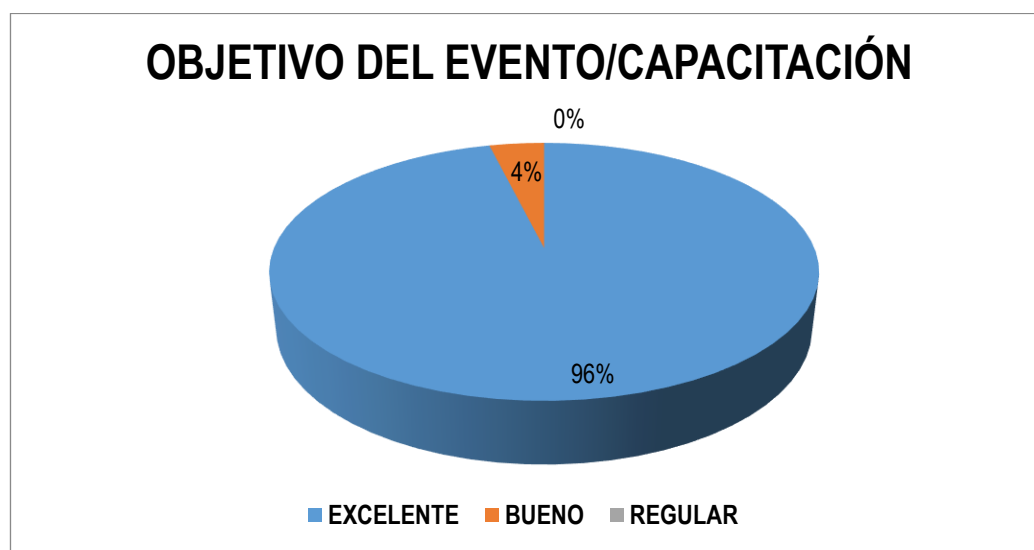
3.5. Componente V. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas INS.

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN

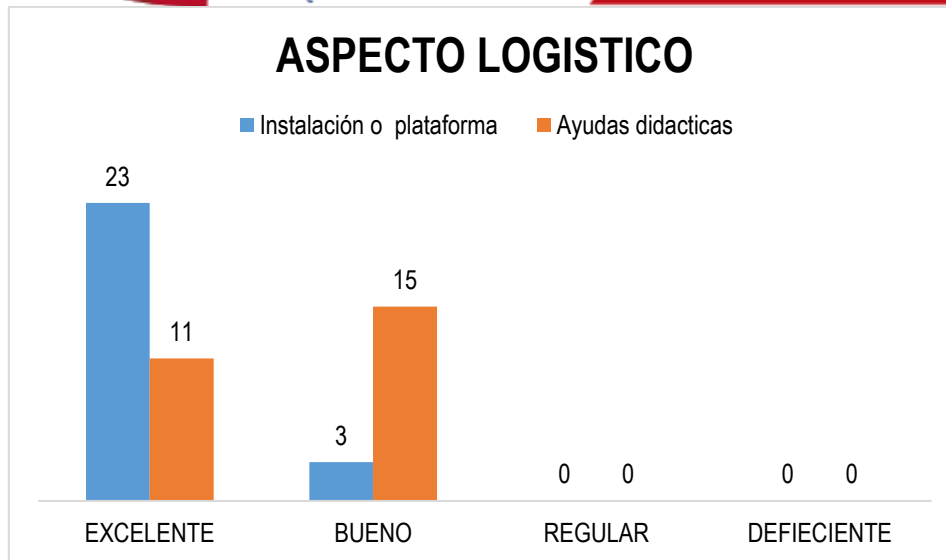
- a) **Presentación y entendimiento del objetivo:** De las 26 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 25 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **96%**, y 1 califico como **BUENO** con el **4%**.



Gráfica No. 1 Porcentaje Total "Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS"

- LOGISTICA DEL EVENTO

- a) **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De los 26 encuestados efectivos al evento/capacitación, 23 participantes consideran frente a la instalación y plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación, alcanzando una percepción del **88%** calificando como **EXCELENTE**; 3 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **12%**.
- b) **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 11 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **42%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 15 encuestados califican **BUENO** con un porcentaje del **58%**.



Gráfica No. 2 Calificación Total "Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS"

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1: - ALEJANDRO PERALTA PUENTES

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

- a. Puntualidad: con 26 excelentes.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 21 excelentes, 5 buenos.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 22 excelentes, 4 buenos.
- d. Metodología utilizada: con 15 excelentes y 11 buenos.
- e. Motivación a la participación: 16 excelentes, 10 buenos.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 22 excelentes, 4 buenos.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 11 excelentes, 13 buenos, 2 regular.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	73%
Bueno	26%
Regular	1%

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

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

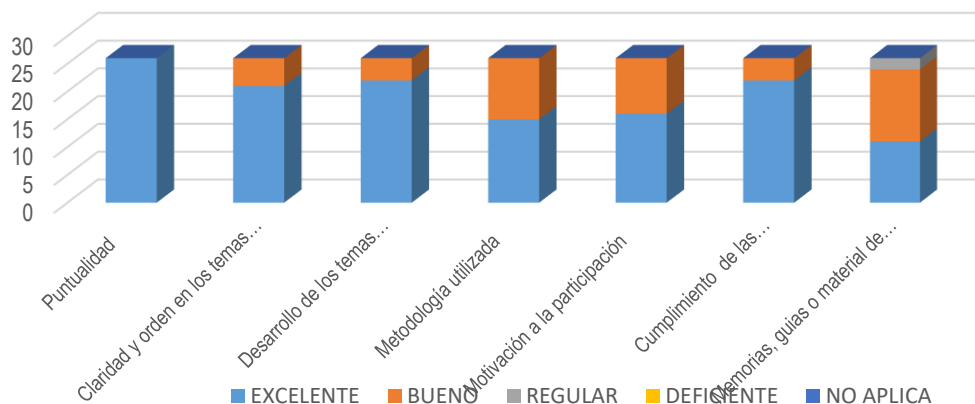
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



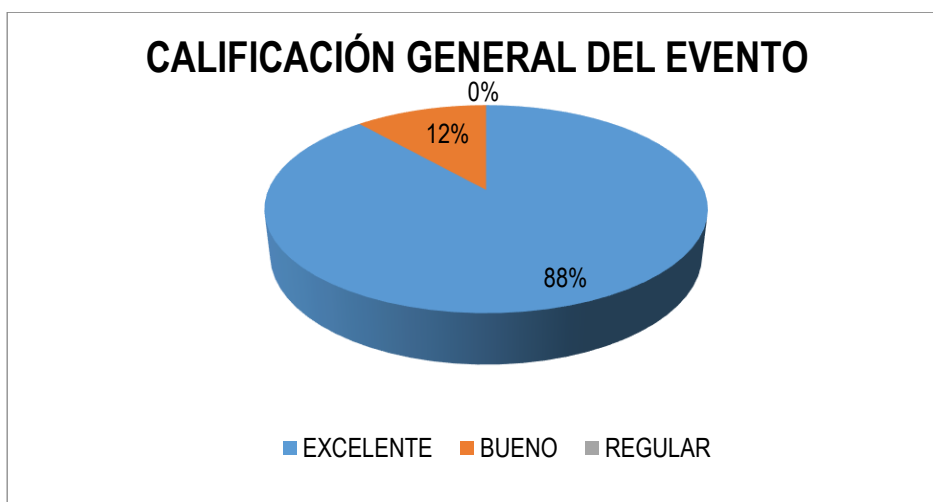
EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - ALEJANDRO PERALTA PUENTES



Gráfica No. 3 Calificación Total "Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS"

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 26 encuestados efectivos al evento/capacitación, 23 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **88%** y 3 participantes califican **BUENO** con un **12%**.



Gráfica No. 5 Calificación Total "Buenas prácticas de laboratorio e importancia de validación de métodos, función del INS"

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

4.4. COMPONENTE IV. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES AL EVENTO/CAPACITACIÓN.

4.4.1. ASPECTOS POSITIVOS DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:

- *“El evento fue interesante”*
- *“Pertinencia de la información”*
- *“Se abordan temas indispensables en el campo de interés”*
- *“Entendimiento y apropiación de los temas”*
- *“Permite a los estudiantes tener más herramientas para tener BPL”*
- *“Buen manejo del tema”*
- *“Fue clara al abordar los temas”*
- *“Las instalaciones, la actualización del contenido”*
- *“La participación y el obsequio”*
- *“Información detallada”*
- *“aclarar muchas dudas y se nota el manejo del tema”*
- *“Buena disposición del facilitador”*
- *“El facilitador promovió la participación”*
- *“Información actualizada”*

4.4.2. ASPECTOS A MEJORAR DE LA CAPACITACIÓN O EVENTO:

- *“La explicación sería chévere que fuera más gráfica”.*
- *“Por cuestión de tiempo, sería interesante ver laboratorios”*
- *“Ninguna mejora está perfectamente muy bien establecido cada tema”*
- *“La pantalla o las letras de las diapositivas”*
- *“Mayor difusión sobre los eventos que realizan”*
- *“Mejorar herramientas didácticas”*
- *“Tocar temas, experiencias que estudia el INS a nivel nacional”*

4.5. COMPONENTE V. TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INS.

- *“Proyectos, trabajos, usos y resultados de los mismo para retroalimentación de lo que pasa en el país”*
- *“Mayor información de los proyectos que se llevan a cabo”*
- *“Tratamiento de datos en los análisis que realizan”*
- *“Cantidad de eventos como este al año”*
- *“Temas actuales que estudia y desarrolla el mismo INS”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- En la evaluación del evento en general se obtiene como resultado que la calificación que más predominó fue **EXCELENTE** con el 88%.
- Se obtiene resultados entre **EXCELENTE** y **BUENO**, imperando el **EXCELENTE**.
- Se realiza el análisis de un solo conferencista al cual la mayoría de asistentes calificaron con **EXCELENTE**.
- No se encuentra ninguna encuesta anulada lo que indica que se explicó y fue entendido por los asistentes para el diligenciamiento de la misma.
- El objetivo del evento lo califican los participantes como **EXCELENTE**.
- Evento realizado por la Dirección de Investigación.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
23-05-2017

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

