

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacidades de autoevaluación de atención a brotes
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública / Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Ministerio de Salud y Protección Social Noviembre 26, 27 y 28 de 2018
Total de Participantes	38 encuestados
No. de encuestados Efectivos	38 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Capacidades de autoevaluación de atención a brotes**”, 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. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

6. CONCLUSIONES

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 38 encuestados efectivos, 38 participantes calificaron al conferencista **HERNAN QUIJADA BONILLA** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 25 Excelentes, 9 Muy bueno, 3 Bueno y finalmente 1 Regular.
- b. Desarrollo del evento del expositor 26 Excelentes, 8 Muy bueno y 4 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 26 Excelentes, 9 Muy bueno, y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	68%
Muy bueno	23%
Bueno	9%

Gráfica No. 1 Calificación Total – HERNAN QUIJADA BONILLA



Fuente: “Taller Capacidades de autoevaluación de atención a brotes “

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 38 encuestados efectivos, 35 participantes calificaron al conferencista **ANA VICTORIA PADILLA** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 21 Excelentes, 10 Muy bueno y finalmente 4 Bueno.
- b. Desarrollo del evento del expositor 22 Excelentes, 8 Muy bueno y 5 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 21 Excelentes, 10 Muy bueno, y 4 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	61%
Muy bueno	27%
Bueno	12%

Gráfica No. 2 Calificación Total – ANA VICTORIA PADILLA



Fuente: “Taller Capacidades de autoevaluación de atención a brotes “

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 38 encuestados efectivos, 18 participantes calificaron al conferencista **CRISTIAN LLANO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 15 Excelentes, 2 Muy bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 14 Excelentes, 13 Muy bueno y 1 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 15 Excelentes, 1 Muy bueno y finalmente 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	81%
Muy bueno	11%
Bueno	7%

Gráfica No. 3 Calificación Total – CRISTIAN LLANO



Fuente: “Taller Capacidades de autoevaluación de atención a brotes “

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 6 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 100% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 100% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 4 Logística del taller



Fuente: “Taller Capacidades de autoevaluación de atención a brotes “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. "Muy proactivo"
2. "Metodología de priorización, capacitar a los entes territoriales y en ejercicios de simulación"
3. "Mayor claridad para desecamiento de instrumentos del taller"
4. "Muy buen tema felicitaciones"
5. "Felicitaciones, muy buena herramienta para empezar a organizarnos ya que nos hace ver lo necesario de tener documentos los procesos, y mejorar como entidad"
6. "Que nos compartan documentos para adoptar y/o implementar en ET"

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes no mencionaron temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas

1. CONCLUSIONES

1. Se sugiere por parte de los asistentes una capacitación más personalizada para un mejor desarrollo de la técnica, esto debido a la complejidad de la práctica.
2. Es recomendable mejorar la coordinación del material para la realización de talleres prácticos, así como el que cada participante cuente con sus herramientas, para garantizar que la práctica sea efectiva para todo el grupo.
3. Se evidencia satisfacción frente a la capacitación recibida, sin embargo se recomienda una mayor frecuencia de este tipo de capacitaciones, que permiten fortalecer el conocimiento y más destreza en las prácticas.

Elaboró: Lita Saida Vargas Benitez - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).