



## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	<b>Capacitación a estudiantes de UV Unillanos</b>
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Producción
<b>Lugar y fecha del evento</b>	17 de octubre de 2018 - Auditorio INS
<b>Total de Participantes</b>	6 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	6 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	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 “*Capacitación a estudiantes de UV Unillanos*”, 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**



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 6 encuestados efectivos, 6 participantes calificaron al conferencista **MÓNICA SARMIENTO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 3 Excelentes y 3 Muy bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes y 2 Muy bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 5 Excelentes y Muy bueno 1.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy bueno	33%
Bueno	0%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MONICA SARMIENTO



**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación a estudiantes de UV Unillanos “



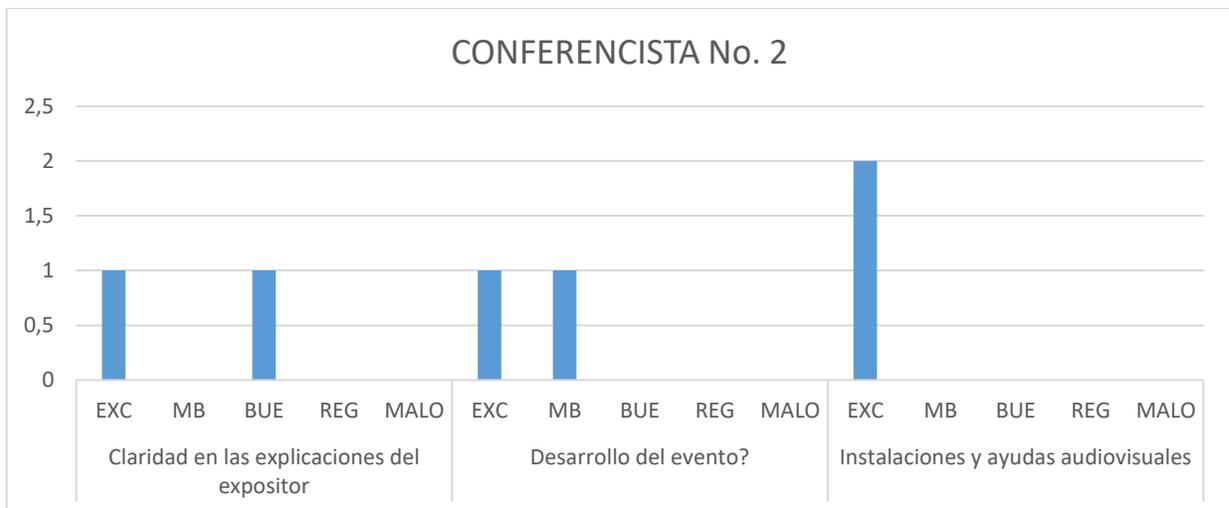
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 6 encuestados efectivos, 2 participantes calificaron al conferencista **MARIA CARLINA CASTILLO** en el Evento/capacitación, los 4 encuestados restantes no incluyeron calificación alguna, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 1 Excelentes y Muy bueno 1.
- b. Desarrollo del evento del expositor 1 Excelentes y Muy bueno 1.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 2 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy bueno	17%
Bueno	17%

**Gráfica No. 2 Calificación Total – MARIA CARLINA CASTILLO**



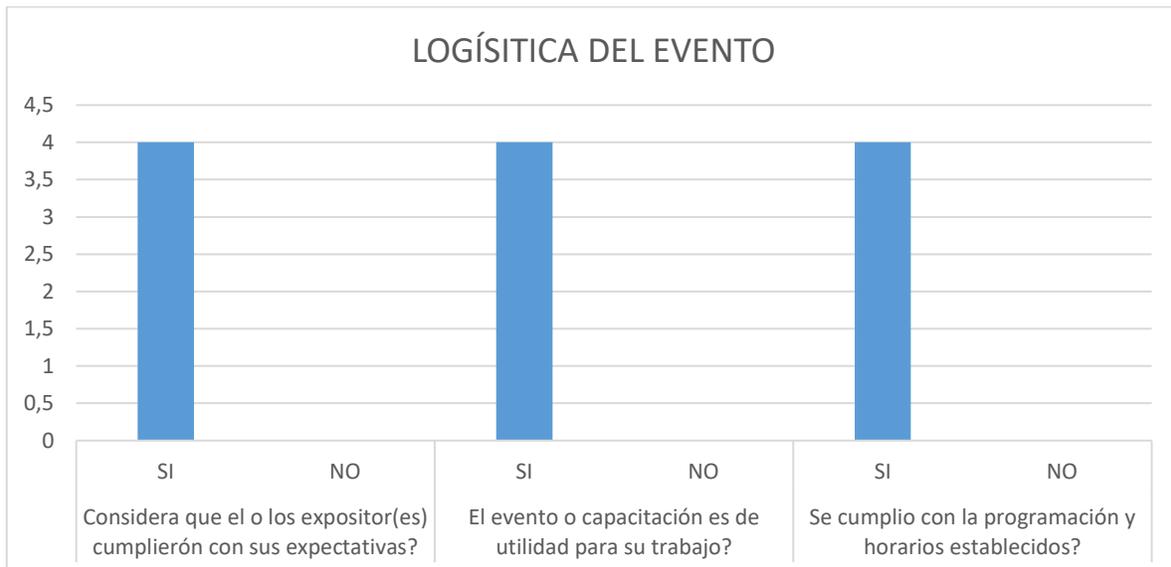
**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación a estudiantes de UV Unillanos “



### 3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 4 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. 3 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación a estudiantes de UV Unillanos “



#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Se presenta como única observación la siguiente:

1. *“Apreciamos el tiempo e interés ofrecido por Mónica y demás funcionarios del INS, sabemos que grupos grandes son difíciles de manejar”*

#### 5. TEMAS RENDICION 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, mención que se realizada en el numeral anterior.

#### 6. CONCLUSIONES

Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, abordando temas de su interés con el objetivo de fortalecer el conocimiento y método de aplicación de los procedimientos.

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

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