

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación en la Atención de emergencia por Ofidismo
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	11 de septiembre de 2018 Villavicencio - Meta
Total de Participantes	3 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	3 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 “**Capacitación en la Atención de emergencia por Ofidismo**”, 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.

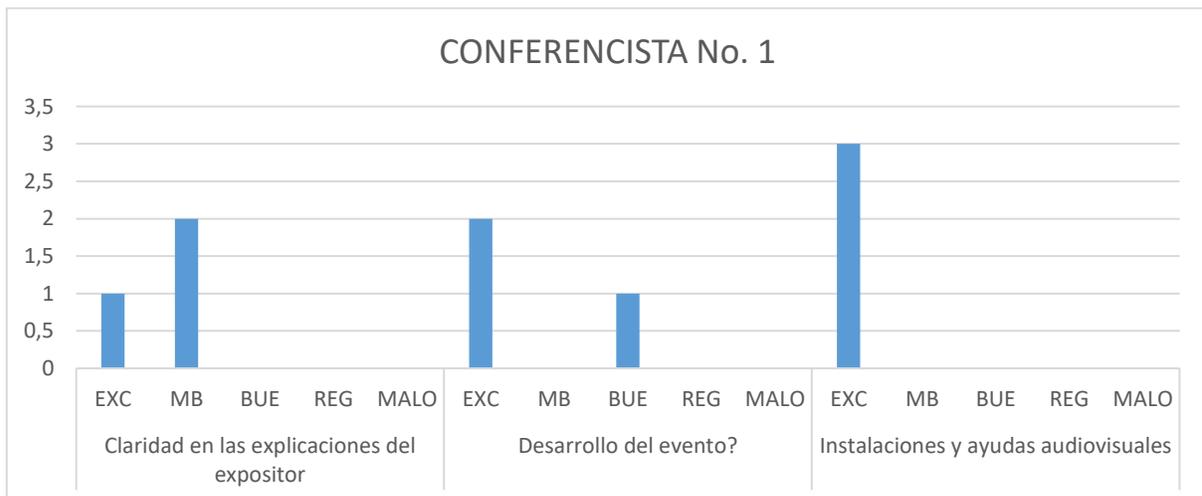
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 3 encuestados efectivos, 3 participantes calificaron al conferencista **JUAN HURTADO** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	89%
Muy bueno	11%
Bueno	0%

**Gráfica No. 1 Calificación Total – JUAN HURTADO**



**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación en la Atención de emergencia por Ofidismo “

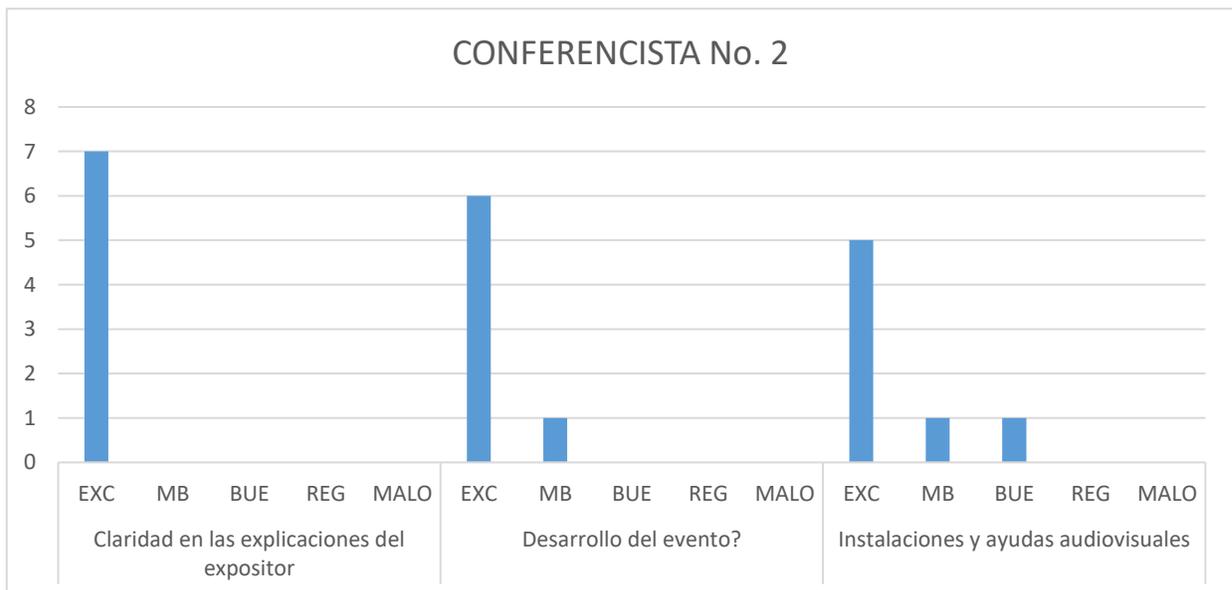
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 3 encuestados efectivos, 3 participantes calificaron al conferencista **LEONARDO LEÓN** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 1 Excelentes y 2 Muy bueno.
- b. Desarrollo del evento del expositor 2 Excelentes y 1 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67 %
Muy bueno	22 %
Bueno	11%

**Gráfica No. 2 Calificación Total – LEONARDO LEÓN**

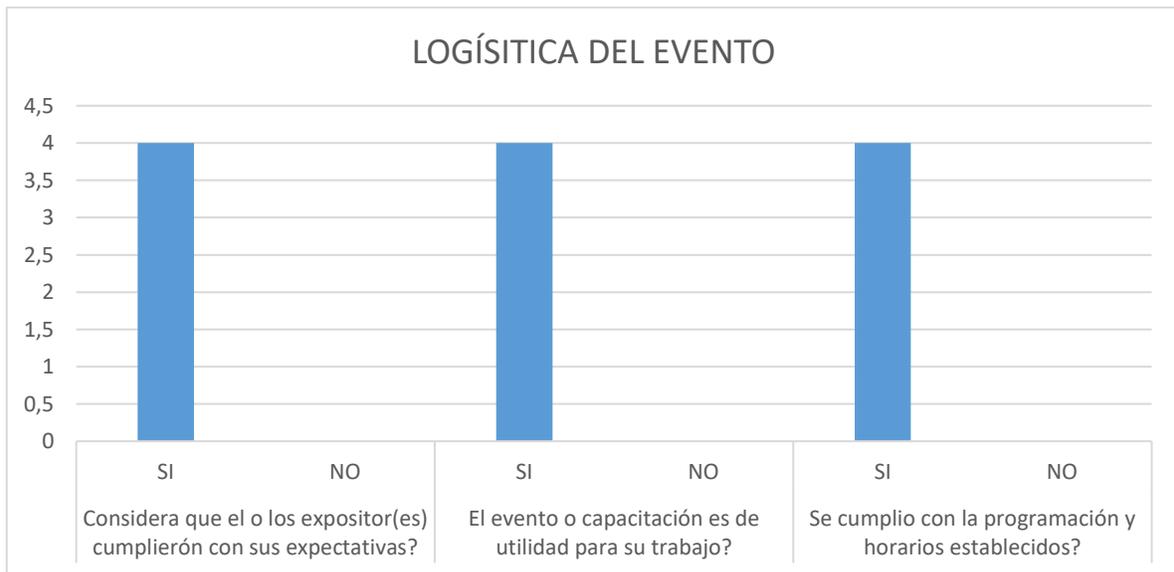


**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación en la Atención de emergencia por Ofidismo “

### 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 su correspondiente campo 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 en la Atención de emergencia por Ofidismo “

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

1. “Corto el tiempo, pero todo excelente”
2. “En lo posible más tiempo en la capacitación”

#### 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, dentro de los cuales se menciona:

1. Manejo de enfermedades transmitidas por vectores Dengue y otros “Salud Publica”
2. Traer sueros en físico

#### 6. CONCLUSIONES

Se reconocer el buen trabajo desempeñado por los expositores, ya que se esgrime de la evaluación la necesidad de 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).