

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación Estudiantes de Veterinaria Universidad La Salle
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	29 de octubre de 2018 Universidad La Salle
Total de Participantes	6 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	6 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 Estudiantes de Veterinaria Universidad La Salle**”, 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) Claridad en las explicaciones del expositor.
- b) Desarrollo del Evento.
- c) Instalaciones y ayudas audiovisuales.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a) Cumplimiento de las expectativas.
- b) El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo.
- c) Cumplimiento de la programación y horarios establecidos.

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.

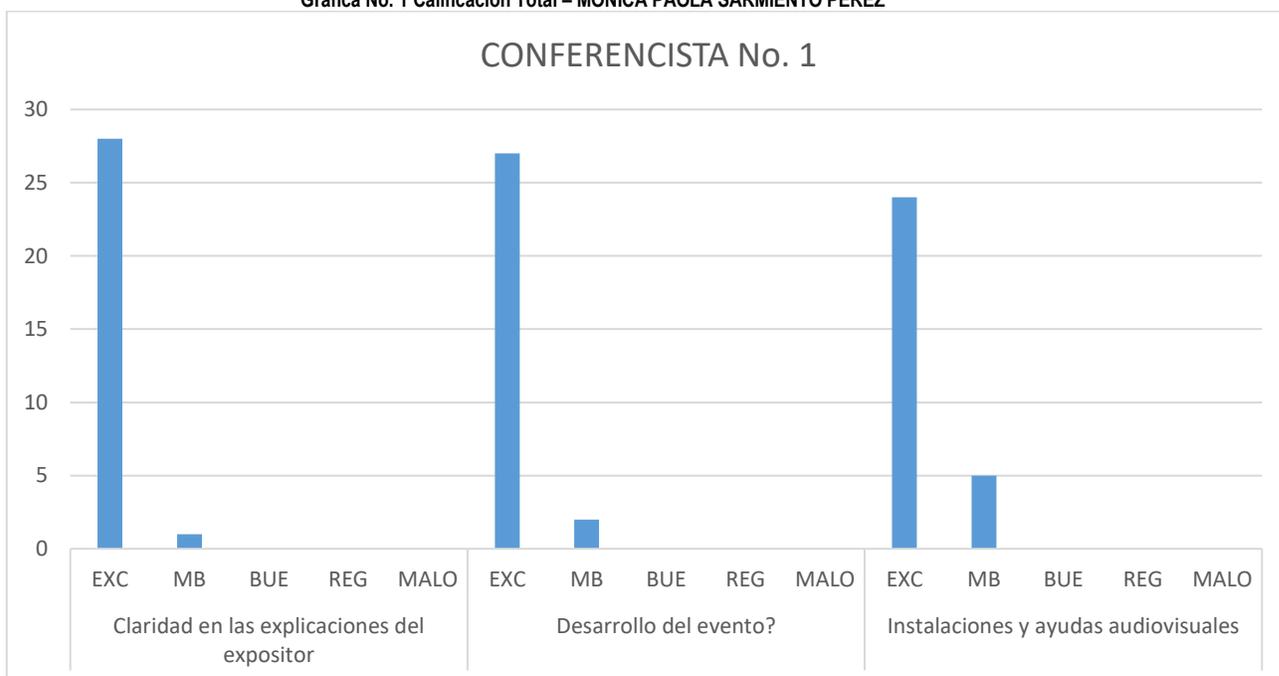
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 6 encuestados efectivos, los 6 participantes calificaron al conferencista **MONICA PAOLA SARMIENTO PÉREZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 6 Excelentes.
- Desarrollo del Evento: 6 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 5 Excelentes y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Bueno	6%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MONICA PAOLA SARMIENTO PÉREZ



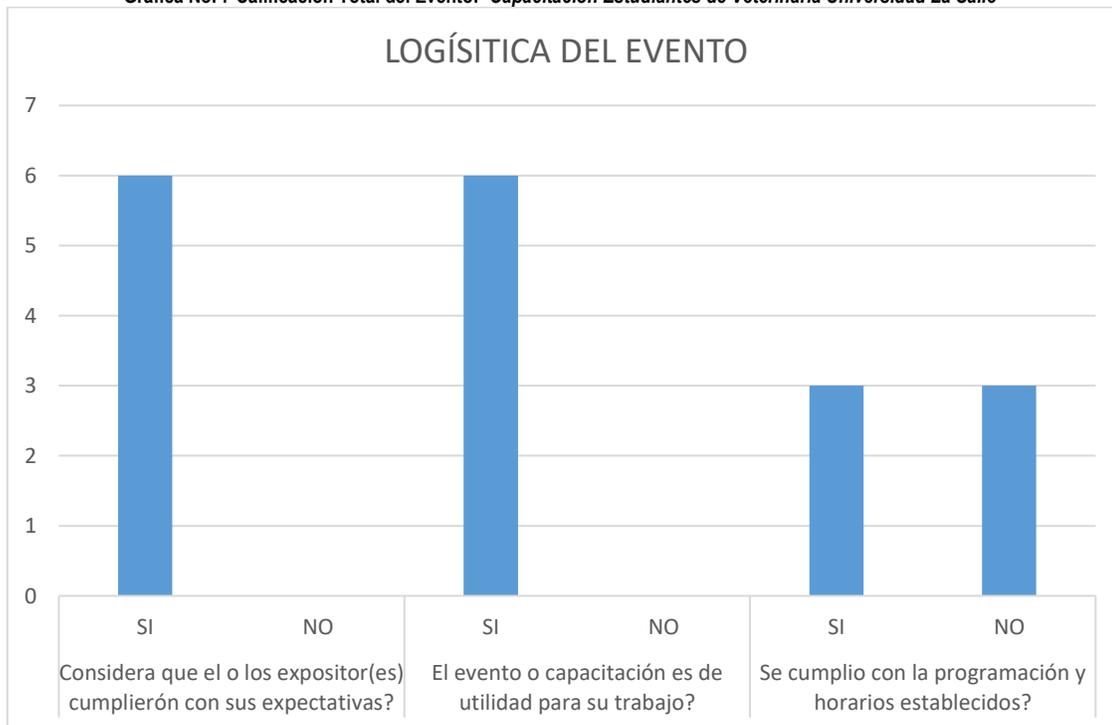
Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación Estudiantes de Veterinaria Universidad La Salle"



3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 6 participantes, respondieron “Si” al enunciado sobre el cumplimiento de las expectativas; contando con una favorabilidad del 100%.
- 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.
- c) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** La mitad de los asistentes refieren como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, conllevando a manejar las temáticas propuestas; sin embargo, la otra mitad de los asistentes refieren no estar satisfechos en cuanto al cumplimiento y la programación y/o los horarios en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 7 Calificación Total del Evento: “Capacitación Estudiantes de Veterinaria Universidad La Salle”



Fuente: Evaluación del evento/capacitación FOR-A08.0000.007



4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

En el presente numeral, se relacionan las observaciones y recomendaciones presentadas por los participantes al evento, así:

1. *“Dada la extensión del tema, creo que debería ser mucho mas tiempo ya que sentí que la expositora tenia que ir muy rápido solo creo que con mucho más tiempo quedaría el tema mejor comprendido, sin embargo, estuvo excelente. Muchas gracias.*
2. *Tiene buen manejo del público y mantiene la anteción de la audiencia.*
3. *Excelente tema. Mas puntualidad al evento y más charlas de silvestres y exóticos.*
4. *Los temas son muy interesantes para mi vida profesional y pienso que la expositora se hizo entender muy bien con ayuda de imágenes didácticas”.*

5. TEMAS 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 de los cuales se mencionan:

1. *Mayor información sobre el control de Rabia y Toxoplasmosis.*
2. *Nuevas formas de clasificación para aprender a identificar ranas venenosas*

6. CONCLUSIONES

1. Aunque los asistentes se mostraron complacidos con los contenidos temáticos expresados en el presente curso y el desarrollo logístico que abarcó el desarrollo de la capacitación, tambien se evidenció un gran descontento por el incumplimiento de los horarios establecidos, evidenciandose directamente en la calificación de la conferencista.
2. De acuerdo a las observaciones de los participantes, les parece interesante que este tipo de capacitaciones se hagan con mayor frecuencia, incluyendo otro sector de animales como arácnidos y anfibios que pueden tener gran impacto y que afectación de los indicadores en cuanto a Salud Pública se refiere.
3. Se hace necesario el replantear la cobertura de este tipo de capacitaciones, no solamente a nivel de municipal, sino departamental, a los espacios más alejados donde puede haber mayor presencia de este tipo de animales y donde no se cuentan con todos los elementos para una oportuna respuesta.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia n - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.