

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	<i>Curso: Evaluación de conformidad: requisitos general para los ensayos de aptitud NTC-ISO/IEC 17043:2010</i>
Responsable de la actividad	Subdirector (a) Gestión de Calidad de los Laboratorios de Salud Pública.
Lugar y fecha del evento	Hotel AZ – Bogotá - 2016-09-19 al 2016-09-21
Total de Participantes	10 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	6 Efectivos
No. de encuestas Anuladas	4 anuladas ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“CURSOS EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD: REQUISITOS PARA LOS ENSAYOS DE APTITUD NTC-ISO/IEC 17043:2010”** 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

¹ Se anulan las encuestas a folio del 7 al 10, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento (no se contestó el último componente).

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.
 - 1.1 Objetivo del evento/capacitación.
 - a. Presentación y entendimiento del objetivo
 - 1.2 Logística del evento (instalación y equipos multimedia)
 - a. La instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
 - b. Las ayudas didácticas del evento/capacitación.
2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:
 - a. Puntualidad.
 - b. Demostró claridad y orden en los temas presentados.
 - c. Desarrollo todos los temas propuestos.
 - d. Metodología utilizada.
 - e. Motivación a la participación.
 - f. Cumplimiento con las expectativas del evento/capacitación.
 - g. Memorias, guías o material de ayuda.
3. Componente III. Calificación General del evento.
 - a. Aspectos positivos del evento/capacitación
 - b. Aspectos negativos del evento/capacitación

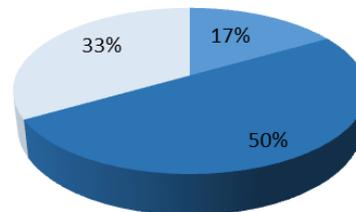
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACIÓN DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 6 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento; 3 participantes calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **50%**; 2 participantes con calificación de **BUENO** obteniendo una percepción del **33%** y 1 participante con clasificación de **REGULAR** obteniendo una percepción del **17%**.

OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN

■ REGULAR ■ EXCELENTE ■ BUENO

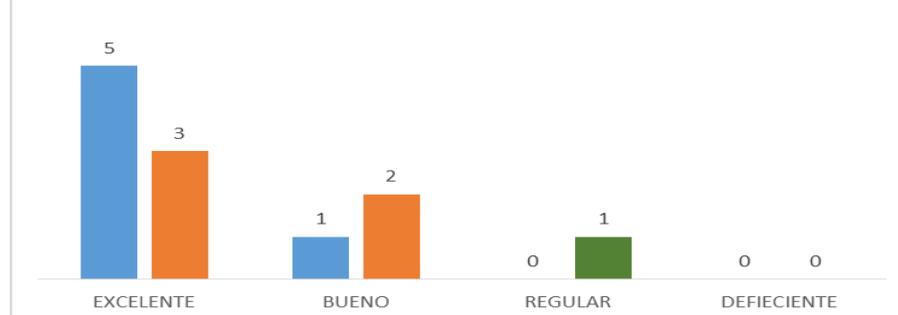


- LOGÍSTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, 5 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **83%** calificando como **EXCELENTE**, y 1 participante con **17%** como **BUENO**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 3 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **50%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 2 participantes opina que fue **BUENO** con **33%** y 1 participante opina que fue **REGULAR** con **17%**.

ASPECTO LOGISTICO

■ Instalación o plataforma ■ Ayudas didacticas



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

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

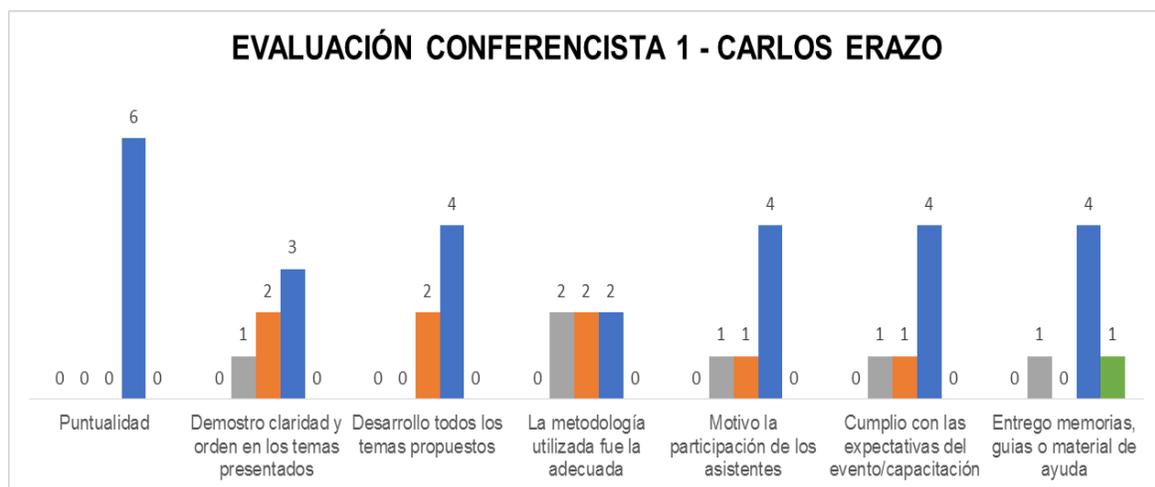
CONFERENCISTA 1: CARLOS ERAZO

Los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 6 excelentes.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 3 excelentes, 2 buenos y 1 regular.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 4 excelentes y 2 buenos.
- Metodología utilizada: fue la adecuada con 2 excelentes, 2 buenos y 2 regulares.
- Motivación a la participación: con 4 excelentes, 1 bueno y 1 regular,
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 4 excelentes, 1 bueno y 1 regular,
- Memorias, guías o material de ayuda: con 4 excelentes, 1 bueno y 1 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	64%
Bueno	19%
Regular	14%
No aplica	2%



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

CONFERENCISTA 2: CESAR AUGUSTO YATE

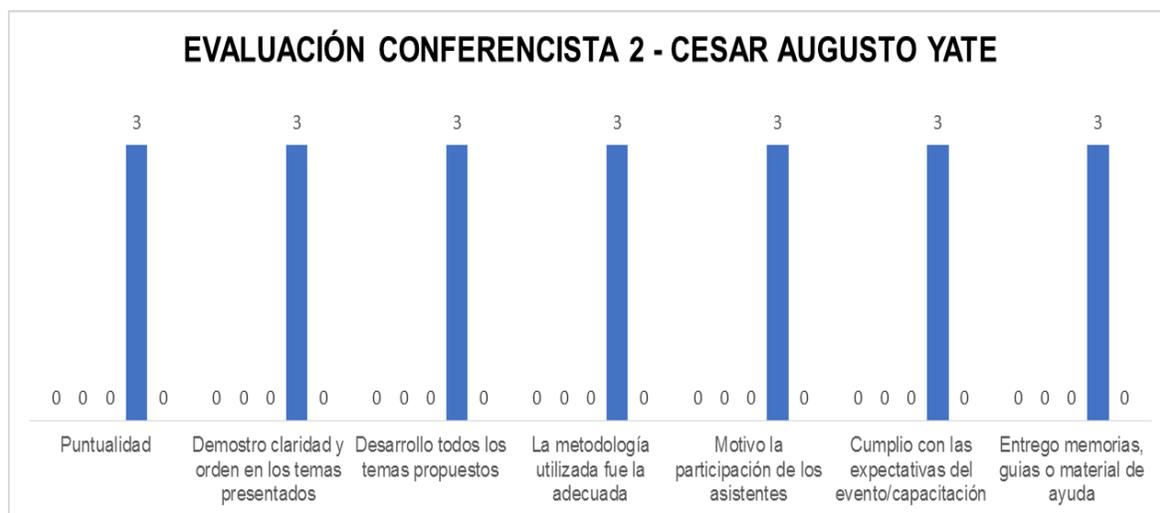
De los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron al conferencista únicamente 3 participantes, así:

Los 3 encuestados efectivos al evento/capacitación, calificaron así:

- Puntualidad: con 3 excelentes.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 3 excelentes.
- Desarrollo en los temas propuestos: con 3 excelentes.
- Metodología utilizada fue la adecuada con: 3 excelentes.
- Motivación a la participación: con 3 excelentes.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 3 excelentes.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 3 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

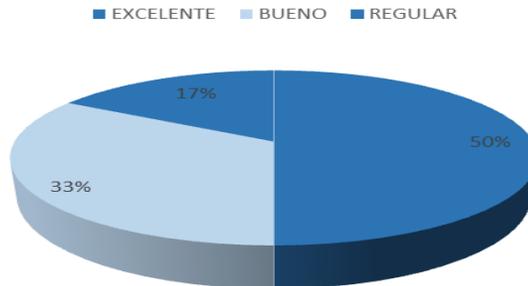
Excelente	100%
-----------	------



4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 6 encuestados efectivos al evento/capacitación, 3 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **50%**, 2 consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **33%** y 1 consideran que fue **REGULAR** con un porcentaje del **17%**.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO



ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Mayor conocimiento de la norma”
- “Enfoque, ensayos cuantitativos”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Cambiar la dinámica”
- “Teniendo en cuenta el tema que es muy complejo la metodología debe ser más dinámica y no limitarse a leer la norma”

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se evidencia que la metodología utilizada para el evento /capacitación no cumple con las expectativas de todos los participantes ya que lo manifiestan a través de su calificación como regular y en aspectos a mejorar.
2. Con el fin de tener éxito, obtener una buena calificación y minimizar el mal diligenciamiento de las encuestas, es pertinente se explique previamente cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, ya que se evidencian inconsistencias para tabular los resultados, generando encuestas anuladas y calificación en espacios que no lo requieren.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.

Yury Yolanda Riaño Galindo-contratista Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.

Amanda Julieth Rivera Murcia – Abogada Secretaria General

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

