

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

|                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Nombre del evento evaluado</b>   | Capacitación en estudios mixtos     |
| <b>Responsable de la actividad</b>  | Subdirección de Investigación       |
| <b>Lugar y fecha del evento</b>     | INS - Sala combi – junio 29 de 2017 |
| <b>Total de Participantes</b>       | 10 Encuestados                      |
| <b>No. de encuestados Efectivos</b> | 9 Efectivos                         |
| <b>No encuestas anuladas</b>        | 1 anulada <sup>1</sup>              |

#### 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 estudios mixtos”, 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          |

<sup>1</sup> Se anula la encuesta folio No. 10 por presentar errores en el diligenciamiento.

### 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. ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- Observaciones y recomendaciones
- Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

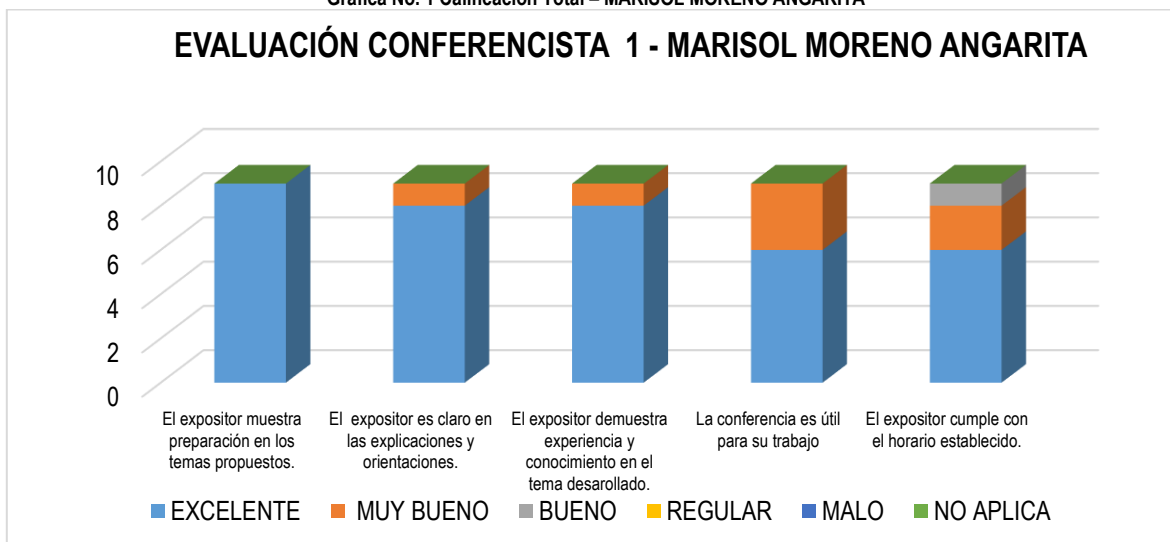
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 9 encuestados efectivos calificaron, a la conferencista **MARISOL MORENO ANGARITA** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 9 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 8 Excelentes y 1 muy bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 8 Excelentes y 1 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes y 3 muy buenos.
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes, 2 muy buenos y 1 bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 82% |
| Muy bueno | 16% |
| Bueno     | 2%  |

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARISOL MORENO ANGARITA



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación en estudios mixtos"

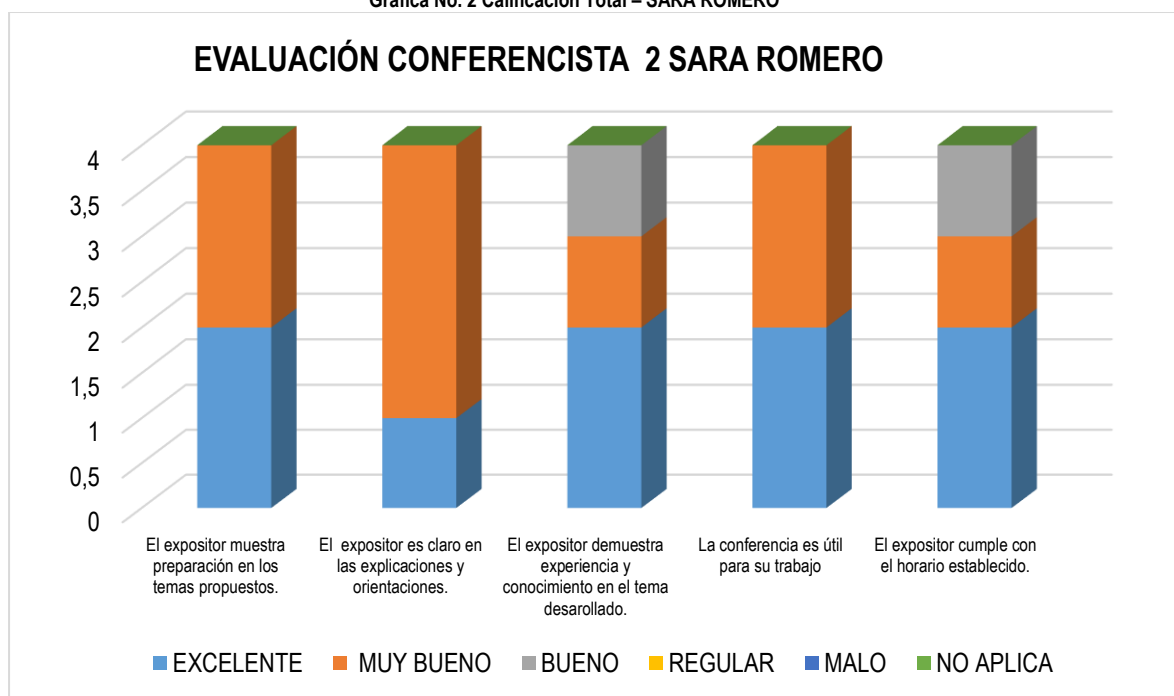
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 9 encuestados efectivos, 4 calificaron a la conferencista **SARA ROMERO** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 1 Excelente y 3 muy bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 2 Excelentes, 1 muy bueno y 1 bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 2 Excelentes, 1 muy bueno y 1 bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 45% |
| Muy bueno | 45% |
| Bueno     | 10% |

Gráfica No. 2 Calificación Total – SARA ROMERO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación en estudios mixtos"

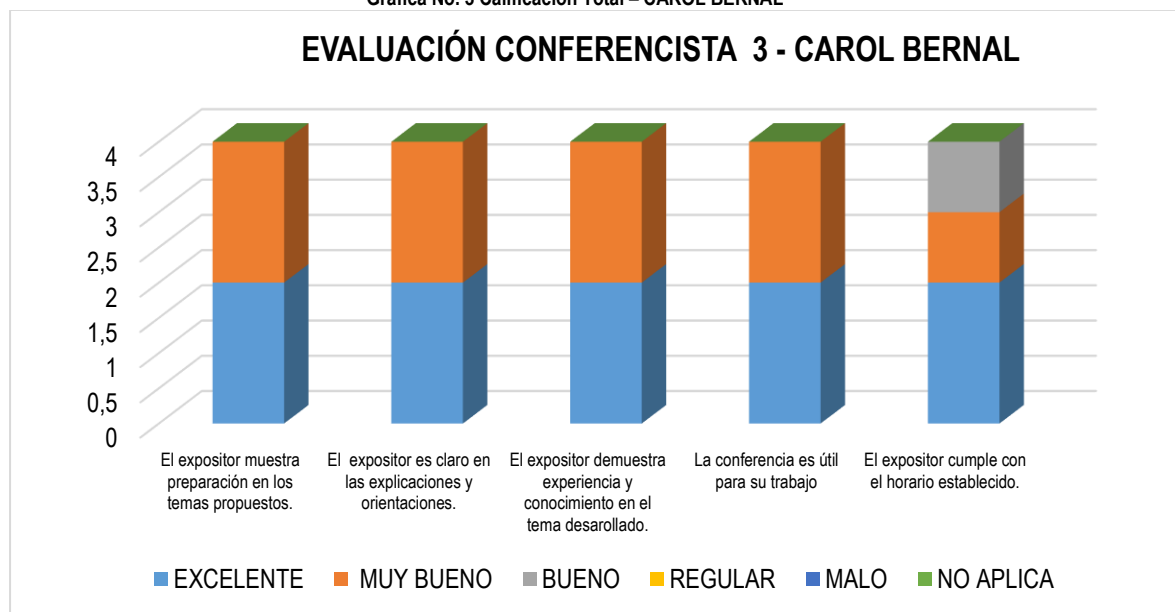
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 9 encuestados efectivos, 4 calificaron a la conferencista **CAROL BERNAL** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 2 Excelentes y 2 muy bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 2 Excelentes, 1 muy bueno y 1 bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 50% |
| Muy bueno | 45% |
| Bueno     | 5%  |

Gráfica No. 3 Calificación Total – CAROL BERNAL

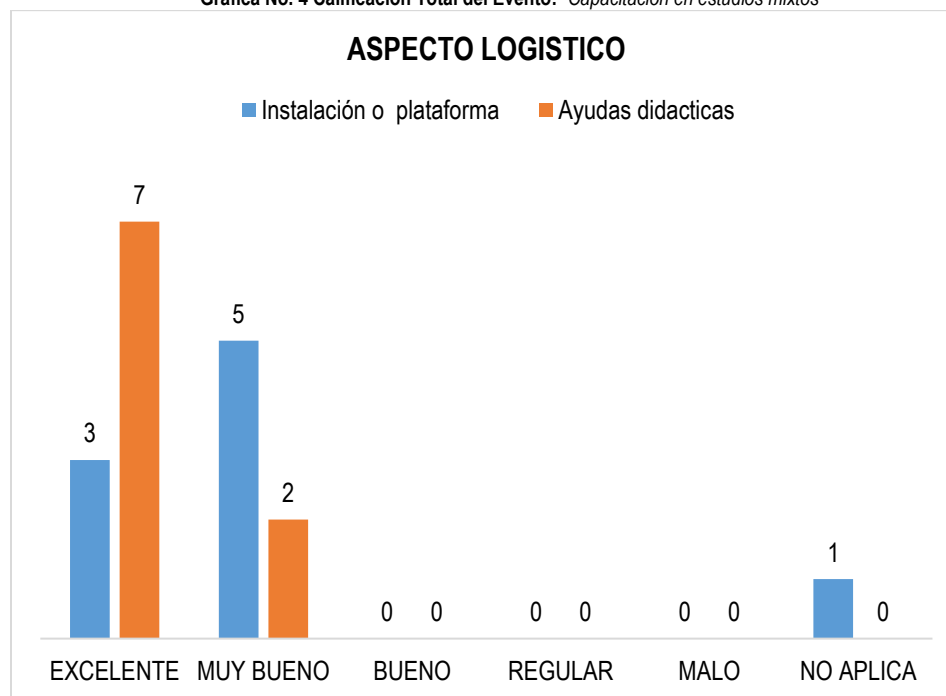


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Capacitación en estudios mixtos"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 9 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 3 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **33%** calificando como **EXCELENTE**, 5 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **56%** y 1 encuestado califican el evento como **NO APLICA** con un porcentaje del **11%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 7 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **78%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 2 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **22%**.

Gráfica No. 4 Calificación Total del Evento: "Capacitación en estudios mixtos"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Muy interesante el tema, aprendí cosas nuevas”.*
- *“Excelente manejo y dominio del tema”.*
- *“Es gratificante tener espacios que promuevan el conocimiento y la investigación”.*
- *“Es importante que los equipos que van a ser usados durante la exposición sean probados con anterioridad para evitar retrasos. Es importante la coordinación del tiempo”.*
- *“El evento fue de gran interés y claro aunque no inicio a tiempo”.*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se destaca el expositor en todos los criterios evaluados con calificaciones excelentes y muy buenas.
- Se evidencia que la metodología utilizada para el evento/capacitación cumple con la mayoría de los aspectos positivos exaltan la actualización y buen manejo de los temas por parte de los conferencistas, dejando una buena comprensión dentro de los participantes.

**Elaboró:** Yuli Paola Castañeda Amórtegui – Auxiliar Grupo de Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Yury Yolanda Riaño Galindo - Contratista Grupo de Atención al Ciudadano.  
**Aprobó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.  
25/09/2017