

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Curso Internacional de Fiebre Amarilla y Diagnósticos Diferenciales
<b>Responsable de la actividad</b>	Redes en Salud Pública – Grupo de Patología
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Grupo de Patología, Octubre 18 al 20 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	8 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	7 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	1 Anulados <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 “*Curso Internacional de Fiebre Amarilla y Diagnósticos Diferenciales*”, 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 las encuestas a folios números 8 por presentar inconsistencias en su 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

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

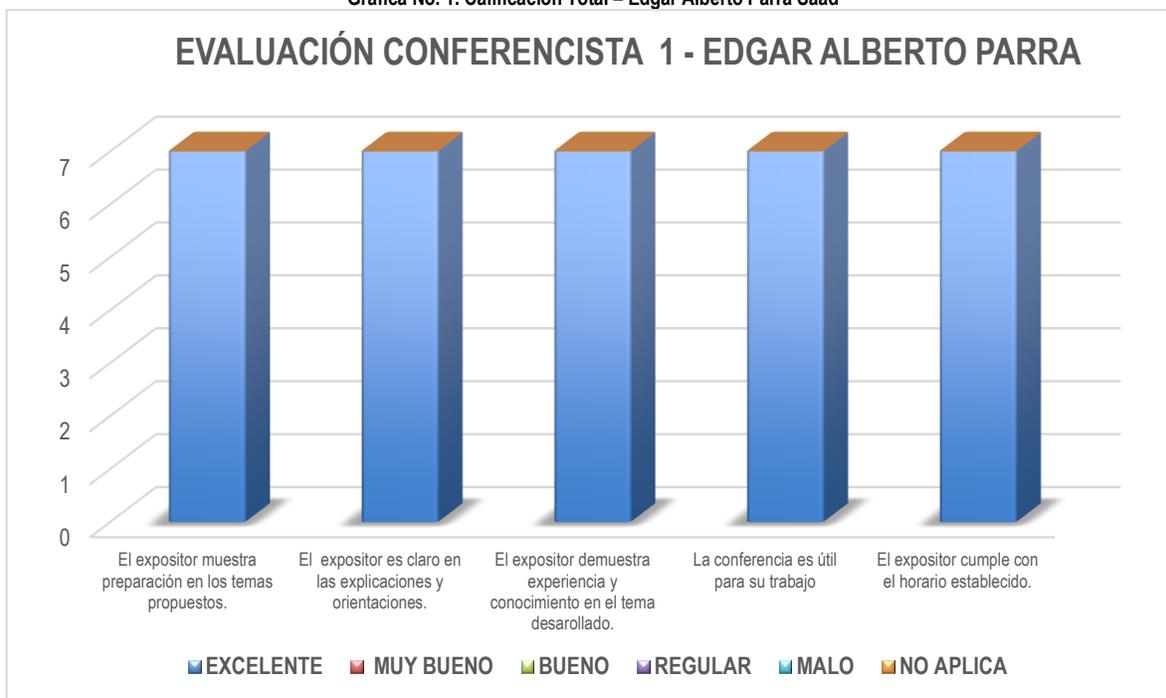
**3.1.1 CONFERENCISTA 1.-** Los 7 encuestados efectivos, calificaron al conferencista **EDGAR ALBERTO PARRA SAAD** en el evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 7 excelentes.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 7 excelentes.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 7 excelentes.
- d. La conferencia es útil para su trabajo: con 7 excelentes.
- e. El expositor cumple con el horario establecido: con 7 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0%

Gráfica No. 1. Calificación Total – Edgar Alberto Parra Saad



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso Internacional de Fiebre Amarilla y Diagnósticos diferenciales"

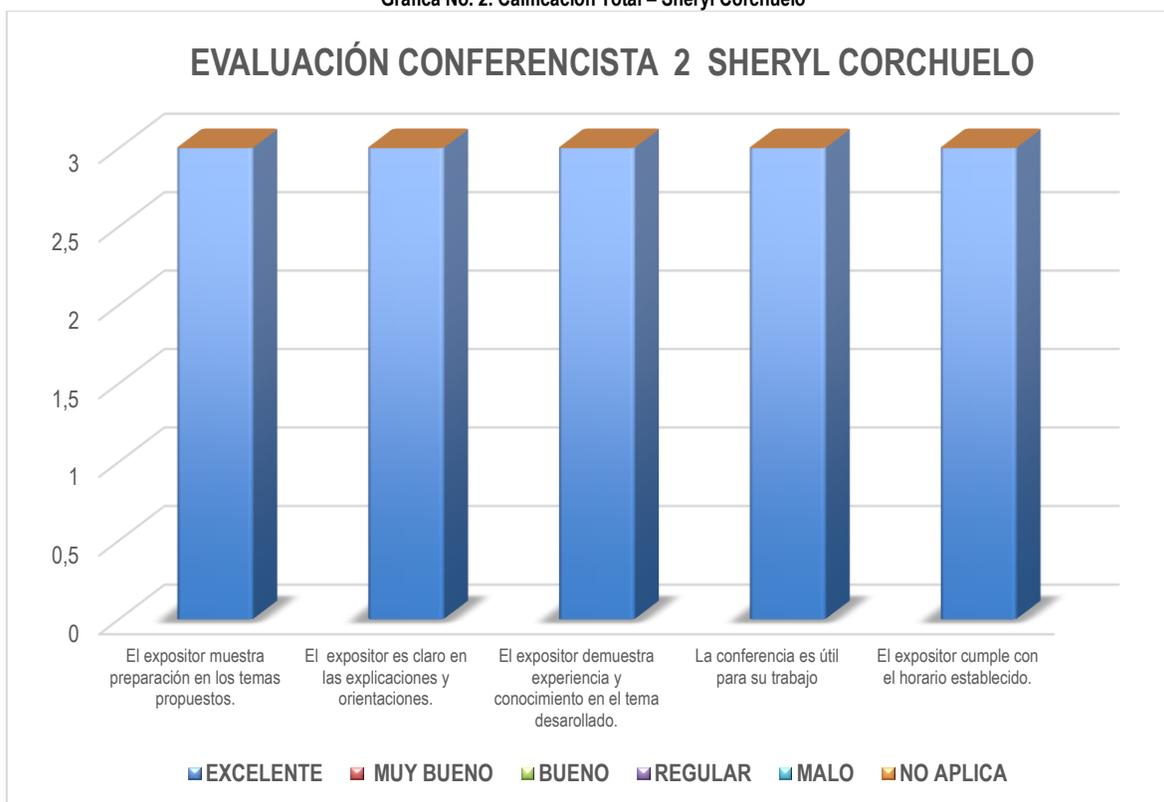
**3.1.2 CONFERENCISTA 2.-** De los 7 encuestados efectivos, solamente 3 calificaron al conferencista **SHERYL CORCHUELO** en el evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 3 excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 3 excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 3 excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 3 excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido: con 3 excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0%

Gráfica No. 2. Calificación Total – Sheryl Corchuelo

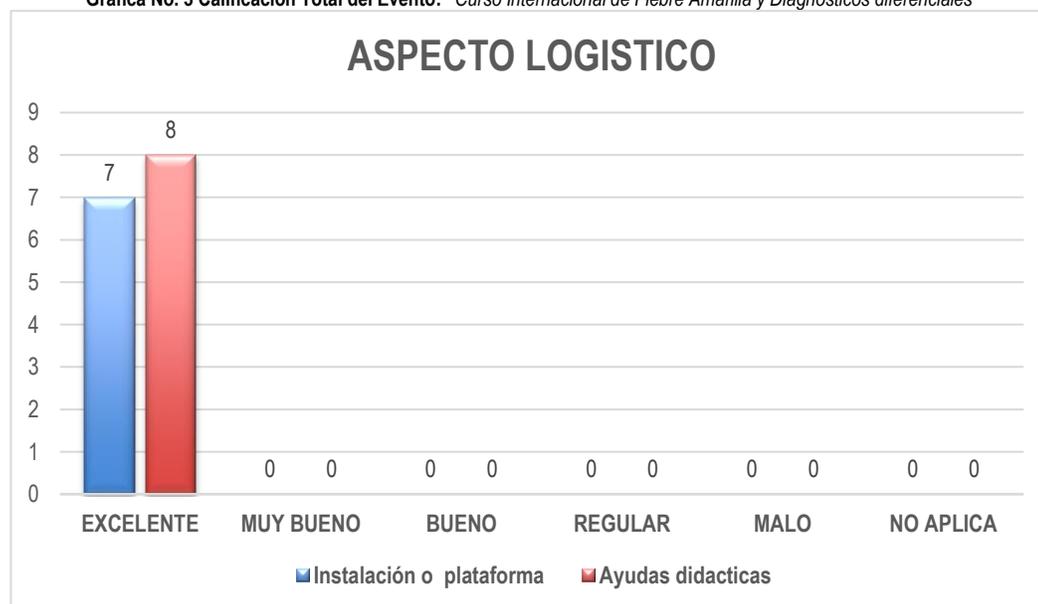


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso Internacional de Fiebre Amarilla y Diagnósticos diferenciales"

### 3.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- a. **INSTALACIÓN O PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 7 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 7 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **100%**.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 7 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **100%**, calificandolo como **EXCELENTE**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento: "Curso Internacional de Fiebre Amarilla y Diagnósticos diferenciales"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Nosotros somos muy bienvenidos y asistidos. Los trabajos en laboratorio con óptimos agentes, muy bien ejecutados”*
- *“Agradecemos la disposición y la oportunidad de intercambiar experiencias. Espero que podamos continuar, o bien relacionarnos con auto colaboración”*
- *“Muy agradecida por todos los instrumentos, un curso con un excelente campo englobado en el panorama de la fiebre amarilla, y acciones para diagnóstico diferencial”*
- *“Me di cuenta de una buena relación interpersonal del equipo (investigadores, técnicos y auxiliares)”*
- *“Todas las conferencias están excelentes a manera de aulas prácticas proporcionan interacción con todo. No tengo palabras y muchas gracias”*
- *“Agradecimiento por la gentileza y donación del material que nos hacen. Los colaboradores son muy gentiles y simpáticos, gracias por atender a practicantes, aprendí mucho. Gracias”*
- *“Agradezco el empeño y la gentileza para con nuestro equipo. Me gustaría en nombre del INI- Fiocruz agradecer la colaboración con nuestro sector”*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se anuló una encuesta, porque hubo un error a la hora de hacer el diligenciamiento
- Solamente dos personas indican que sobre los conceptos que les gustaría conocer por rendición de cuentas son dengue, Zika, Chicunguya, virus.

**Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hernández – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
29/11/2017