

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Curso de Toma de Muestras de Citología de Cuello Uterino
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Secretaría Distrital de Salud, 22 de junio de 2018
<b>Total de Participantes</b>	65 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	65 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	0 Anulados

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información de los asistentes a la capacitación denominada “**Curso de Toma de Muestras de Citología de Cuello Uterino**”, con el fin de determinar la opinión y percepción de los mismos sobre la calidad del evento y su satisfacción, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento de la buena comunicación entre la institución y 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. SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

- Observaciones y recomendaciones de los participantes al evento

### 5. TEMAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS

- Temas que los participantes les gustaría conocer en la rendición de cuentas del INS.

### 6. CONCLUSIONES

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

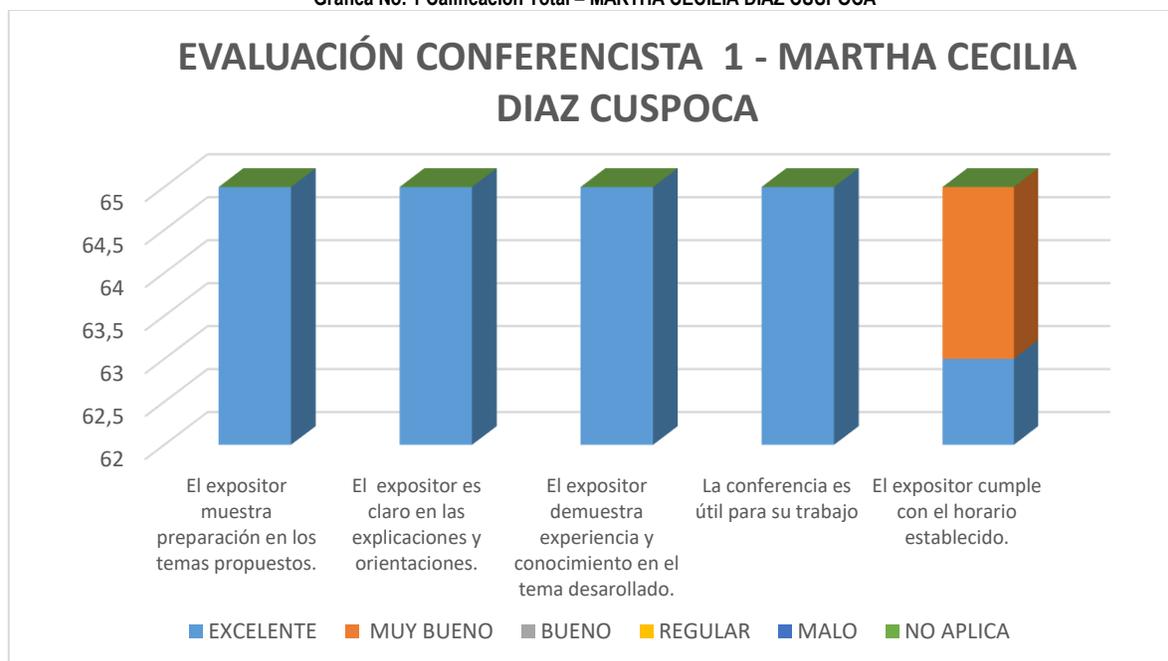
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 65 encuestados efectivos, 65 participantes calificaron al conferencista **MARTHA CECILIA DIAZ CUSPOCA** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 65 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 65 Excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 65 Excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo 65 Excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido 63 Excelentes y 2 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	99%
Muy bueno	1%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARTHA CECILIA DIAZ CUSPOCA

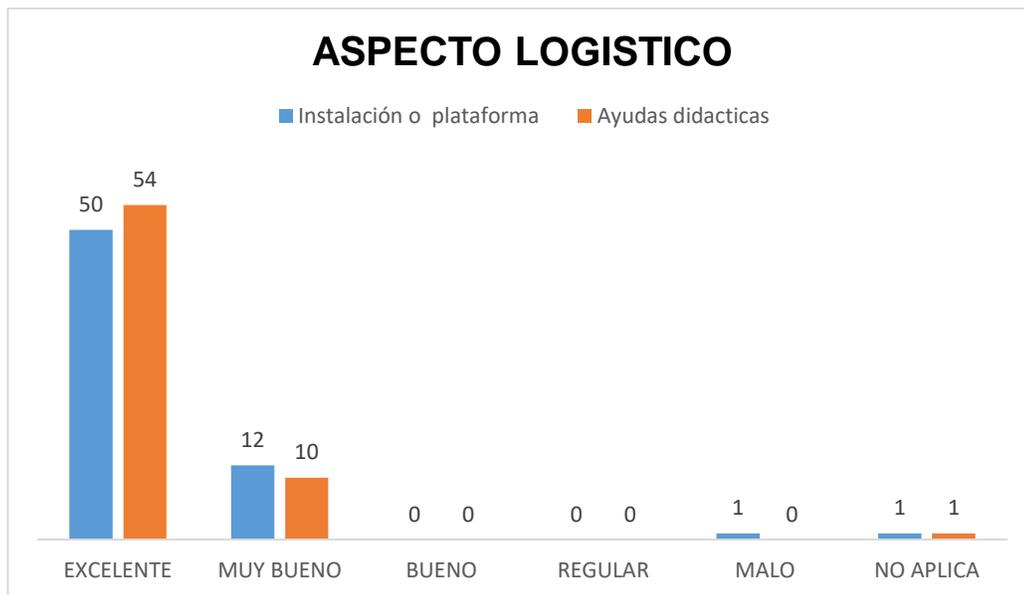


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Curso de Toma de Muestras de Citología de Cuello Uterino"

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las **65** encuestas efectivas **50** participantes calificaron con **EXCELENTE**, alcanzando una percepción positiva del **77%**, **13** participantes calificaron con **MUY BUENO** lo que equivale a un **20%**, por el contrario **tan solo 1** participante lo calificó como **MALO** y de igual manera **1** solo asistente, escogió la opción **NO APLICA**, por lo cual estas dos últimas variables nos da un total de **1,5%** en el porcentaje de la medición.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** los participantes opinaron en un porcentaje del **83.1%** que las ayudas visuales fueron las adecuadas calificando este ítem como **EXCELENTE**, el **15.4%** las calificó como **MUY BUENO** y finalmente **tan solo el 1.5%** optó por seleccionar la opción **NO APLICA**.

Gráfica No. 2 Calificación Total del Evento: "Curso de Toma de Muestras de Citología de Cuello Uterino"



## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- a) Implementación de nuevas capacitaciones en temas de interés en Salud Pública como ITS y el proceso evaluativo de citologías frente a posibles auditorías.
- b) Remisión de referencias bibliográficas vía correo electrónico, con el fin de profundizar en los temas, la cantidad de veces que sea necesario.
- c) Tener en cuenta para próximas oportunidades extender la invitación a otras partes interesadas pertenecientes al gremio de salud como el personal autorizado para toma de muestras e igualmente, en lo posible ampliar la cantidad de cupos de espectadores para la capacitación,
- d) La capacitación fue excelente tanto en los contenidos como en la parte práctica, muy agradable y de fácil entendimiento, esto permitió un aumento en las competencias relacionadas con la calidad en la toma de muestras, generando una buena oportunidad de aprendizaje.

## TEMAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS

Los participantes incluyeron temas que son considerados observaciones, ya que se refiere a conocer o profundizar información referente a la actualización en lectura de citologías, planificación familiar, examen de seno, VIH, virus del papiloma humano, lesiones; considerando que como único tema propuesto aplicable a la rendición de cuentas, se estima, la presentación de los resultados de la gestión de calidad del programa anual con tendencias año tras año.

## CONCLUSIONES

- a) Con base en la información recolectada se puede concluir que es necesario hacer una mejora para próximos eventos en la logística preparada para el ingreso, ya que se presentaron demoras que conllevaron a que se retrasara un poco el comienzo de la capacitación.
- b) La capacitación del “Curso de Toma de Muestras de Citología de Cuello Uterino” generó una amplia expectativa en el público, con la participación de la Dra. Martha Cecilia Díaz Cuspoqa, la cual después de su participación obtuvo un 99% de excelencia por parte de los asistentes, evidenciando que su experiencia facilitó el entendimiento y recepción del tema.
- c) La capacitación contó con una buena percepción por parte de los asistentes, dando como resultado una calificación excelente de los contenidos, las explicaciones y las instalaciones, creando con ello una curiosidad por la investigación de temas que son relevantes en Salud Pública.

**Elaboró:** Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.  
Memorando 3-5360-18-01880. E.13/07/18. R.23/07/18: A.T.24/07/18

**Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

Línea de Atención al Ciudadano(PQRS): (1) 324 4576

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400