

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo pre-hospitalario del accidente ofídico.
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Producción – Dirección de Vigilancia
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Corpoamazonia - Caquetá – Agosto 17 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	10 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	10 Efectivos

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “*Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo pre-hospitalario del accidente ofídico*”, 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. 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.

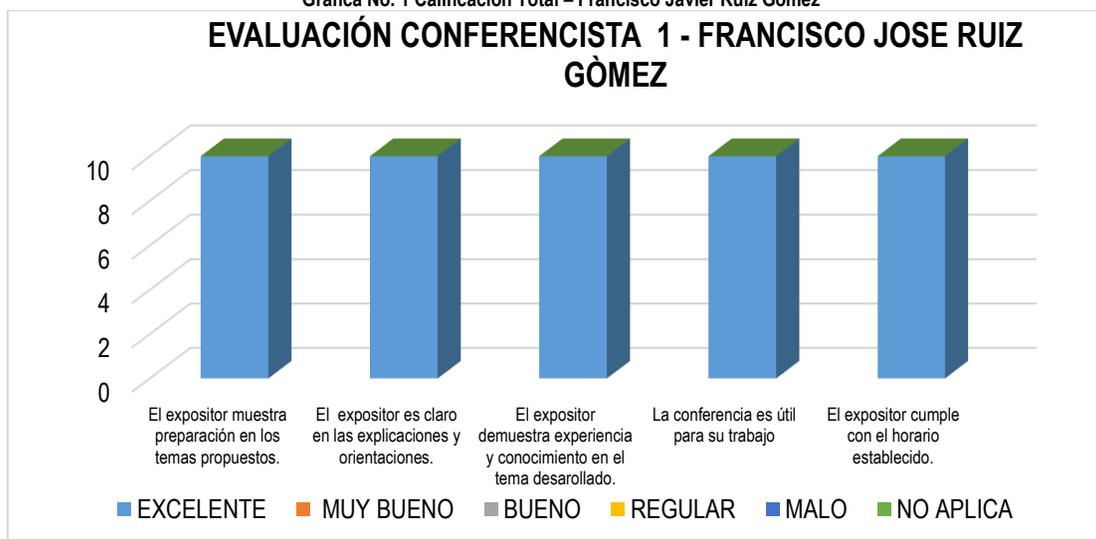
**3.1.1. CONFERENCISTA 1:** Los 10 encuestados efectivos, 10 calificaron al conferencista **FRANCISCO JAVIER RUIZ GÓMEZ** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 10 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido 10 Excelentes.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

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

Gráfica No. 1 Calificación Total – Francisco Javier Ruiz Gómez



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo pre-hospitalario del accidente ofídico"

**3.1.2. CONFERENCISTA 2:** Los 10 encuestados efectivos, 3 calificaron al conferencista **LEONARDO LEÓN** en el Evento/capacitación, así:

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

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

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

Gráfica No. 2 Calificación Total – Leonardo León

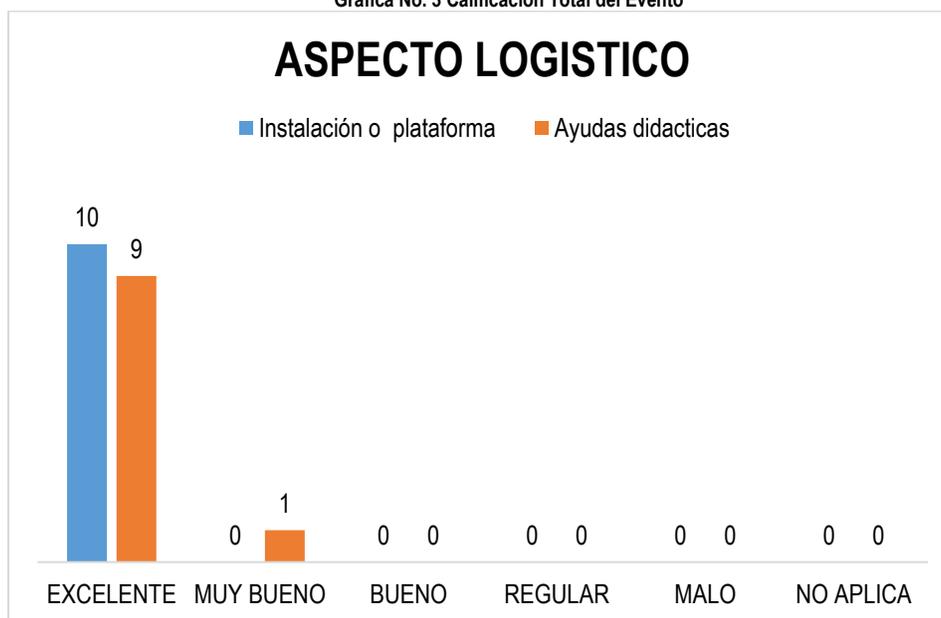


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Serpientes de Colombia y la Amazonia, prevención y manejo prehospitalario del accidente ofídico"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 10 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 10 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **100%** calificando como **EXCELENTE**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 9 participantes califican las ayudas didácticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **90%**, calificándolo como **EXCELENTE**; 1 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **10%**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Importante la actividad debido al peligro que se pueda provocar con las serpientes”.*
- *“Articulación con los proyectos educativos institucionales, para facilitar la interacción con los niños y jóvenes”.*

### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE INS

- *“Animales palanezes”.*

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Dirección responsable del evento fue las Direcciones de Producción - Vigilancia.
- 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.
- Se evidencia que la calificación a los expositores fue en mayor porcentaje EXCELENTE.

**Elaboró:** Yuli Paola Castañeda Amórtegui – Auxiliar Grupo de Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.  
11/09/2017