

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación en Farmacovigilancia manejo de Antivenenos
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	17 de agosto de 2018 San José de Guaduas
Total de Participantes	4 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	4 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

#### 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 Farmacovigilancia manejo de antivenenos**”, 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. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES**

**5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS**

**6. CONCLUSIONES**

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 4 encuestados efectivos, 4 participantes calificaron al conferencista **FRANCISCO RUIZ** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 4 Excelentes.
- b. Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 3 Excelentes, y 1 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	92%
Muy bueno	8%
Bueno	0%

Gráfica No. 1 Calificación Total – FRANCISCO RUIZ



**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: *“Capacitación en Farmacovigilancia manejo de Antivenenos”*

**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 4 encuestados efectivos, 4 participantes calificaron al conferencista **LEONARDO LEÓN** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 4 Excelentes.
- b. Desarrollo del evento del expositor 4 Excelentes.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 4 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Muy bueno	0 %
Bueno	0%

**Gráfica No. 2 Calificación Total – LEONARDO LEÓN**

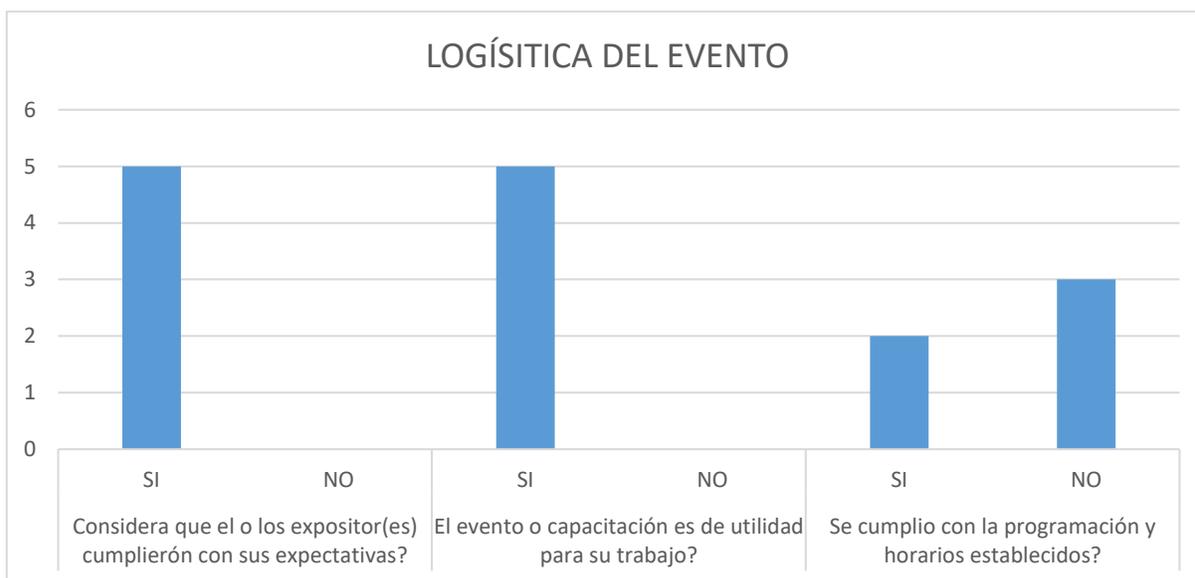


**Fuente:** Evaluación del evento/capacitación: *“Capacitación en Farmacovigilancia manejo de Antivenenos “*

### 3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 4 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 100% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 50% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conllevó a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 3 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación en Farmacovigilancia manejo de Antivenenos “

## 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. “Muy bien manejo del tema, es de bastante ayuda para nuestra exposición”.

## 5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

El tema mencionado por un participante que le gustaría conocer de la Rendicuentas, es:

- Resultados de accidentes por escorpión.

## 6. CONCLUSIONES

Es pertinente se considere ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, abordando temas de su interés como manifiestan en las observaciones con el objetivo de fortalecer el conocimiento y método de aplicación de los procedimientos.

**Elaboró:** Lita Saida Vargas Benitez - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.

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