

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Foro para la aprobación social de ciencia y tecnología
Responsable de la actividad	Observatorio Nacional de Salud
Lugar y fecha del evento	Instituto Nacional de Salud, Octubre 04 de 2018
Total de Participantes	20 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	10 Efectivos
No. de encuestados Anulados	10 Anulados ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada, “**Foro para la aprobación social de ciencia y tecnología**” 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

¹ La causa para la anulación de las encuestas, corresponde a la falta de diligenciamiento



3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a) Claridad en las explicaciones del expositor.
- b) Desarrollo del Evento.
- c) Instalaciones y ayudas audiovisuales.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a) Cumplimiento de las expectativas.
- b) El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo.
- c) Cumplimiento de la programación y horarios establecidos.

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.

A continuación se presenta la información gráfica de la calificación de los diferentes conferencistas que se presentaron en el evento objeto de este informe, **la fuente para cada una de las siguientes gráficas son la totalidad de las encuestas efectivas del evento “Foro para la aprobación social de ciencia y tecnología”.**

3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 10 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **WILMER MARTINEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 3 Excelentes y 7 Muy Buenos.
- Desarrollo del Evento: 3 Excelentes, 5 Muy Buenos y 2 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 3 Excelentes, 4 Muy Buenos y 4 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	30%
Muy bueno	53%

Gráfica No. 1 Calificación Total – WILMAR MARTINEZ





CONFERENCISTA 2: De los 10 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **RICARDO TRIANA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 3 Excelentes, 6 Muy Buenos y 1 Bueno.
- Desarrollo del Evento: 3 Excelentes, 3 Muy Buenos y 2 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 3 Excelentes, 3 Muy Buenos y 2 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	35%
Muy bueno	46%

Gráfica No. 2 Calificación Total – RICARDO TRIANA.



CONFERENCISTA 3: De los 10 encuestados efectivos, 10 participantes calificaron al conferencista **RAFAEL RENTERIA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 5 Excelentes y 5 Muy Buenos.
Desarrollo del Evento: 3 Excelentes, 3 Muy Buenos y 2 Buenos.



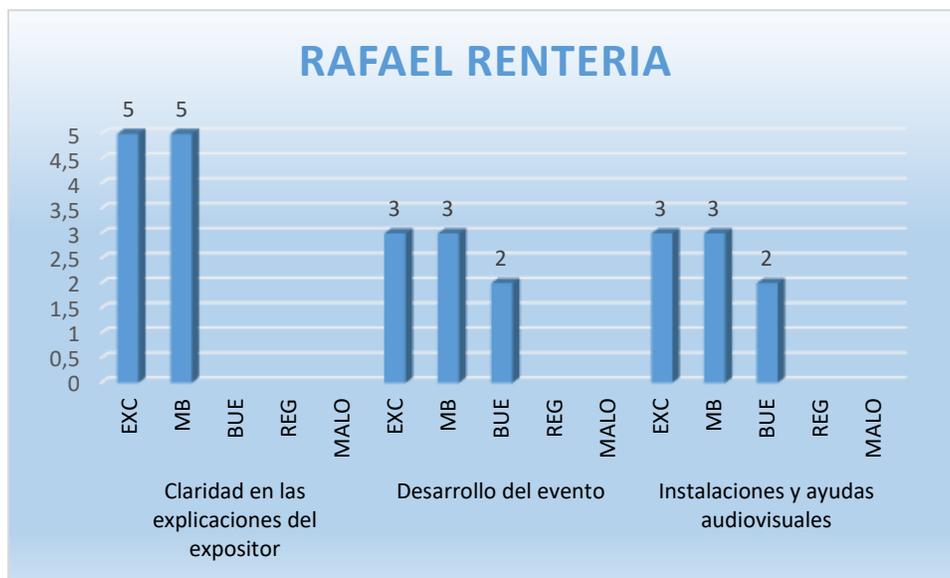


- b. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 3 Excelentes, 3 Muy Buenos, y 2 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	32%

Gráfica No. 3 Calificación Total – RAFAEL RENTERIA



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

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, de las 10 encuestas efectivas que respondieron esta pregunta, el 90% correspondiente 9 encuestados respondieron con “Si” sobre si les parecía que se había cumplido con las expectativas en relación a los expositores.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los encuestados que respondieron este interrogante, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de utilidad para sus actividades diarias.





- c) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** de los 10 encuestados efectivos, solo 7 respondieron esta pregunta calificado como efectivo el cumplimiento del horario y la programación.

Gráfica No. 4 Calificación Total del Evento: "LOGISTICA DEL EVENTO"



4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. Para aprovechar mejor el conocimiento de los expertos invitados, ser más puntual y cumplir con la agenda a cabalidad.
2. En una próxima oportunidad tratar de buscar a alguien que sea un actor representativo o activo de una red de conocimiento consolidado y con gran visibilidad.
3. Fue una buena experiencia permanecer en el conversatorio muy provechoso para adquirir nuevos conocimientos.
4. Un muy buen espacio para ampliar conocimiento en lo que refiere a red de conocimiento y la presentación de la propuesta desde el ONS.
5. Muy interesante el ejercicio, permite ver en qué medio de esa heterogeneidad se pueden tener aportes desde la experiencia y potenciando habilidades en pro de la salud pública.
6. Realizar trabajo de retroalimentación a través de mesas de trabajo, compartir los recursos y experiencias en los temas de interés propuestos.



7. Como observación negativa, indican la confusión y poca organización, así como, la limitación en la forma de evaluar a los expositores, por considerar que era un conversatorio.

5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

Los participantes mencionan como temas de interés para la rendición de cuentas, los siguientes:

1. Herramientas empleadas para búsqueda de actores clave para el establecimiento.
2. Marco de acción desde los profesionales involucrados con medicina veterinaria, biología y antropología.
3. Sostenibilidad en los procesos de laboratorio y su impacto al medio ambiente.
4. Formación redes enfermedad renal crónica.
5. Crecimiento infantil, nuevas tecnologías para el desarrollo de intervenciones.
6. Enfermedades crónicas en población pediátrica.

6. CONCLUSIONES

1. Se puede evidenciar por las calificaciones dadas por los encuestados que el evento fue satisfactorio y agrado de los asistentes, recomendando mesas de trabajo conjuntas.
2. En general los temas tratados durante el evento fueron de utilidad y sirven al trabajo de los asistentes.
3. El nivel de los expositores fue calificado en general entre muy bueno y excelente, no obstante, evidenciaron sugerencias para que los expositores tuviesen un mayor nivel.
4. Respecto de las ayudas visuales, considerar la utilización de letras más grandes o tonos que permitan mayor facilidad por la apreciación visual.

Consolidó: William Acosta.17/10/18
Revisó: Amanda Rivera.22/11/18