



La salud
es de todos

Minsalud



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

Calificación de la satisfacción Feria Acércate Santander de Quilichao

Grupo Atención al Ciudadano

Marzo 2022

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la percepción de los participantes durante la capacitación realizada en el marco de la Feria de Servicios Acércate, brindada a la ciudadanía frente a la utilidad de la información relacionada con los principales eventos en salud pública, donación de órganos, tejidos y sangre, accidente ofídico entre otros servicios generados por el INS, en pro de la mejora continua y el afianzamiento en la interacción de la entidad con la ciudadanía en general.



SINOPSIS

Cada año Función Pública organiza una Feria de servicios cuyo objetivo principal es acercarse a las comunidades más apartadas del territorio con el objetivo de habilitar espacios para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadanía. A esta convocatoria, acuden gran parte de las entidades del orden nacional; en esta ocasión, el INS, fue parte activa de su desarrollo.

La actividad dentro del Instituto Nacional de Salud estuvo encabezada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, para su desarrollo se contó con apoyo de la Dirección de Redes en Salud Pública y la Dirección de Producción, desde las cuales se aportaron elementos necesarios para trabajar con la comunidad frente al manejo de eventos en interés de salud pública; el manejo y la utilidad e importancia de las serpientes a demás del procedimiento frente a un accidente ofídico.



METODOLOGÍA

Tabla No 1 Metodología del evento

NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO EVALUADO	Transferencia y apropiación social del conocimiento en salud y ciencias biomédicas
PROCESO RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Dirección de Redes en Salud Pública
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Presencial
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Teniendo una población de 266 participantes, se realiza el cálculo del tamaño de la muestra obteniendo un total de 54 participantes; se recopilan 66 encuestas efectivas; la muestra tiene un confiabilidad del 90%
No DE ENCUESTADOS ANULADOS	Ninguno
FECHA DE LA APLICACIÓN	11 y 12 de noviembre de 2021

Fuente: Información obtenida mediante registro de encuestas analizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia.



ESCALA VALORATIVA

De acuerdo con los aspectos a evaluar durante la presente medición para determinar la satisfacción se cuenta con las siguientes variables:

Tabla No. 2 Escala valorativa

CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
EXCELENTE	5
MUY BUENO	4
BUENO	3
REGULAR	2
DEFICIENTE	1

Fuente: Definición de escala según POE-A08.0000-001

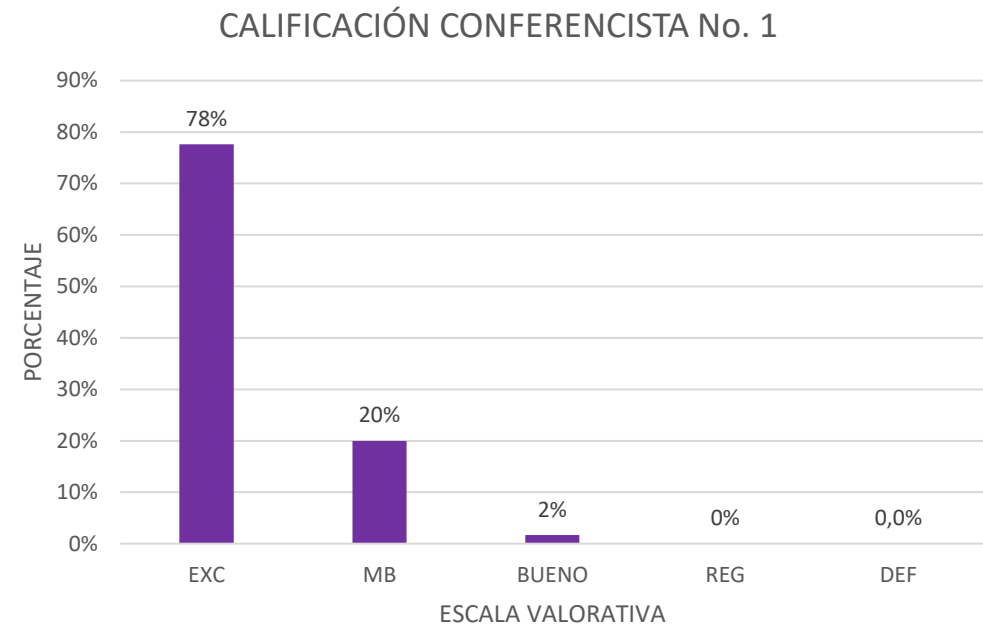


VARIABLES A EVALUAR

De los 66 participantes a la jornada de capacitación, los 29 participantes calificaron a la expositora No.1 **Magda Juliana Rodríguez Rodríguez**, de la siguiente manera:

- a. Claridad del tema. 23 Excelente y 6 Muy Bueno.
- b. Material de apoyo: 23 Excelente, 5 Muy Bueno y 1 Bueno
- c. Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 1 Excelente y 8 Muy Bueno
- d. Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 23 Excelente, 5 Muy Bueno y 1 Bueno

Gráfico No.1. Competencia del facilitador / conferencista



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

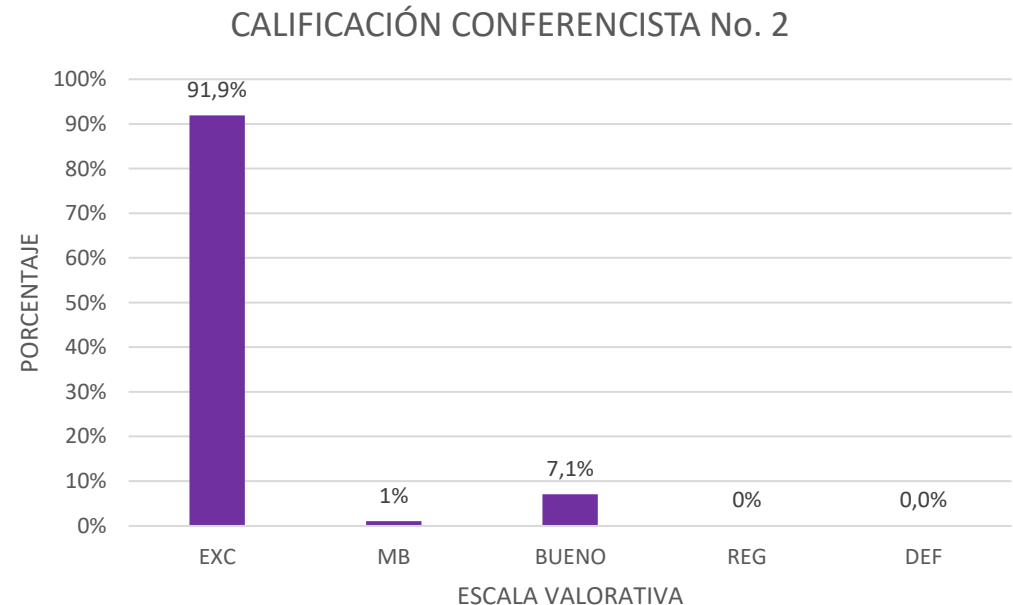


VARIABLES A EVALUAR

De los 66 participantes a la jornada de capacitación, 25 participantes calificaron al expositor No.2 **Juan José Torres**, de la siguiente manera:

- Claridad del tema. 23 Excelente y 2 Muy Bueno.
- Material de apoyo: 23 Excelente y 2 Muy Bueno
- Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 22 Excelente, 1 Muy Bueno y 2 Bueno
- Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 23 Excelente y 1 Bueno

Gráfico No.2. Competencia del facilitador / conferencista



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

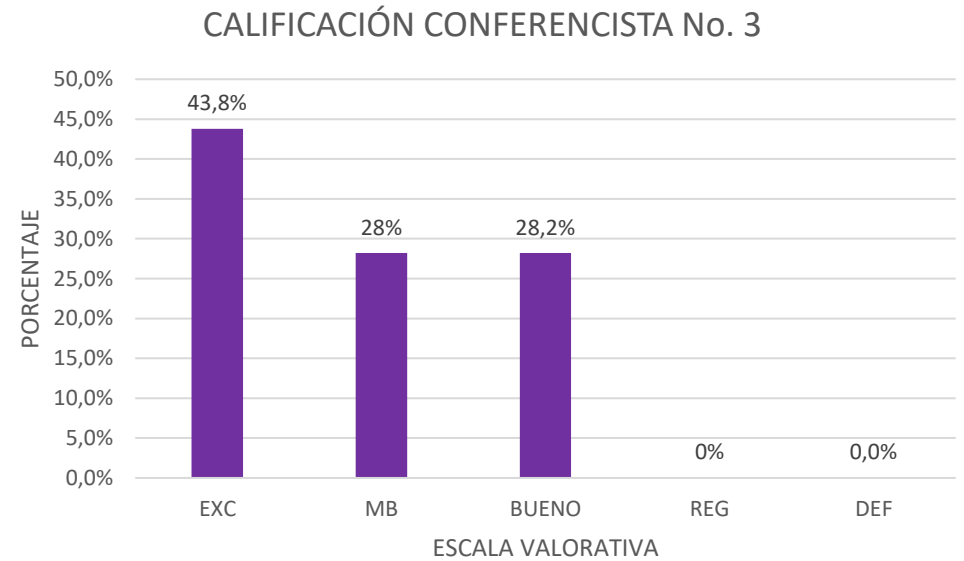


VARIABLES A EVALUAR

De los 66 participantes a la jornada de capacitación, 12 participantes calificaron a la expositora No.3 **Omayda Cárdenas Bustamante**, de la siguiente manera:

- Claridad del tema. 6 Excelente, 4 Muy Bueno y 2 Bueno.
- Material de apoyo: 5 Excelente, 3 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 Regular
- Nivel de cumplimiento con sus expectativas: 5 Excelente, 4 Muy Bueno y 3 Bueno
- Nivel de utilidad de la información para su trabajo: 5 Excelente, 4 Muy Bueno y 3 Bueno

Gráfico No.3. Competencia del facilitador / conferencista



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

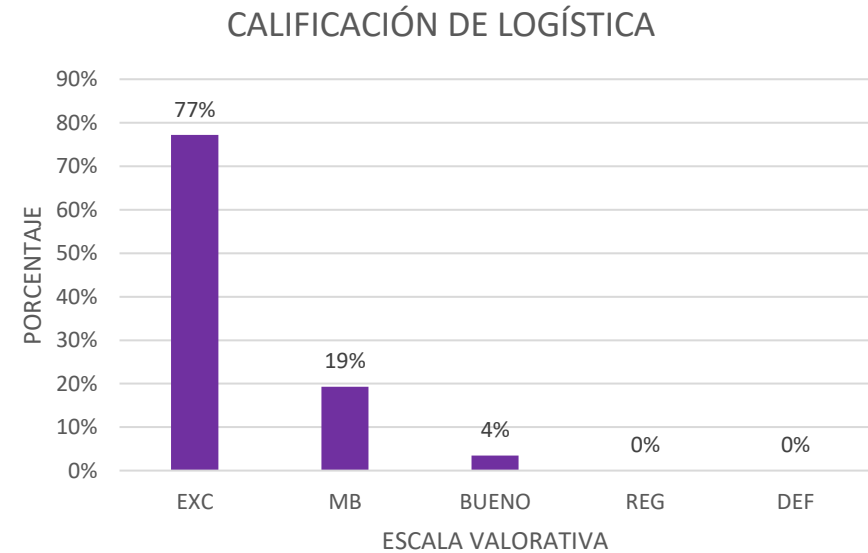


VARIABLES A EVALUAR

De los 66 encuestados efectivos, 37 de los participantes calificaron así la logística:

- a) ¿Las instalaciones fueron las adecuadas para el evento? 27 Excelente, 8 Muy Bueno y 2 Bueno.
- b) Indique si se cumplió con la programación y horarios. 17 Excelente, 3 Muy Bueno y 2 Bueno

Gráfico No.4. Logística

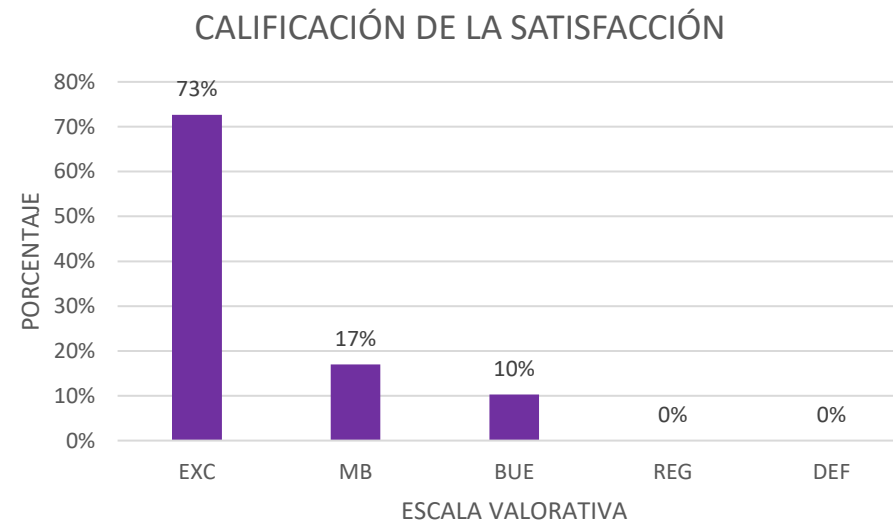


Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.



CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Gráfico No.5. Calificación de la satisfacción



Fuente: Análisis de la información presentada en encuestas de satisfacción.

El nivel de satisfacción total, arroja como resultado un 100% comprendido entre el resultado del Excelente 73%, Muy Bueno 17% y 10% Bueno.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Dentro de las observaciones registradas por los participantes se encontró la siguiente información:

- Requiero mayor información sobre ETS.
- Se sugiere se realicen visitas en zonas rurales como La Florida, donde está más concentrada la comunidad y pueda generar conciencia frente a la donación de sangre, órganos y tejidos.
- Muy apropiados los contenidos, buen manejo del tema por parte de los conferencistas.
- Muy buena capacitación, la información se puede utilizar para el diario vivir y las funciones que se cumplen.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS PARTICIPANTES PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

En este espacio no se recibieron observaciones ni comentarios de los asistentes a la feria para la rendición de cuentas.



RECOMENDACIONES

- Es importante considerar capacitaciones en zonas aledañas a Santander de Quilichao, teniendo en cuenta la solicitud de la comunidad por conocer más sobre accidente ofídico y como realizar una correcta prevención.
- Se resalta el compromiso y conocimiento del personal capacitador, ya que generan confianza en el público asistente y enaltece la labor de la entidad, evidenciado en el resultado del 100% de satisfacción.
- Se recomienda mantener la metodología frente al manejo de la información por parte de las Direcciones Técnicas para futuras jornadas, con el fin de ser utilizada por todos los miembros participantes.



INS



Investiga



Coordina



Vigila



Observa



Produce



Capacita