

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Reunión Nacional de Bancos de Sangre
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Hotel Lancaster – Octubre 30, Noviembre 1 y 2
<b>Total de Participantes</b>	70 encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	67 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	3 Anulados

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada, “**Reunión Nacional de Bancos de Sangre**” 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) 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 “Reunión Nacional de Bancos de Sangre”.**

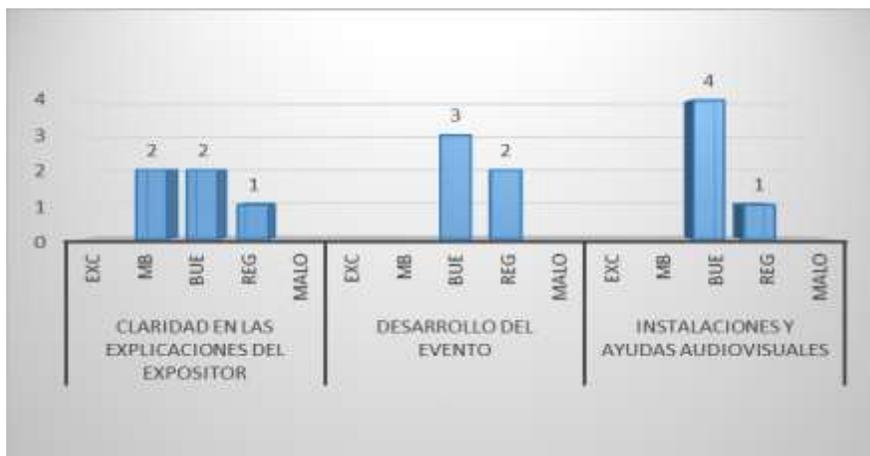
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 5 encuestados efectivos, 5 participantes calificaron al conferencista **DANIEL SALAMANCA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 2 como Muy Bueno, 2 Buenos y 1 Regular.
- Desarrollo del Evento: 3 Buenos y 2 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 4 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Muy Bueno	15%
Bueno	60%

Gráfica No. 1 Calificación DANIEL SALAMANCA



**CONFERENCISTA 2:** De los 49 encuestados efectivos, 49 participantes calificaron al conferencista **MICHAEL GARCIA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 40 Excelentes, 5 Muy Buenos y 4 Buenos.

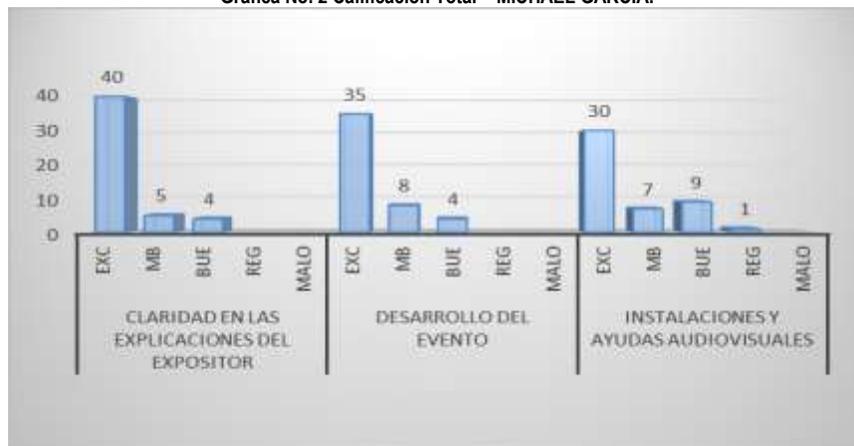


- b. Desarrollo del Evento: 35 Excelentes, 8 Muy Buenos y 4 Buenos.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 30 Excelentes, 7 Muy Buenos, 9 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	73%
Muy bueno	14%

Gráfica No. 2 Calificación Total – MICHAEL GARCIA.



**CONFERENCISTA 3:** De los 53 encuestados efectivos, 53 participantes calificaron la conferencista **MARIA ISABEL BERMUDEZ**, en el Evento/capacitación, así:

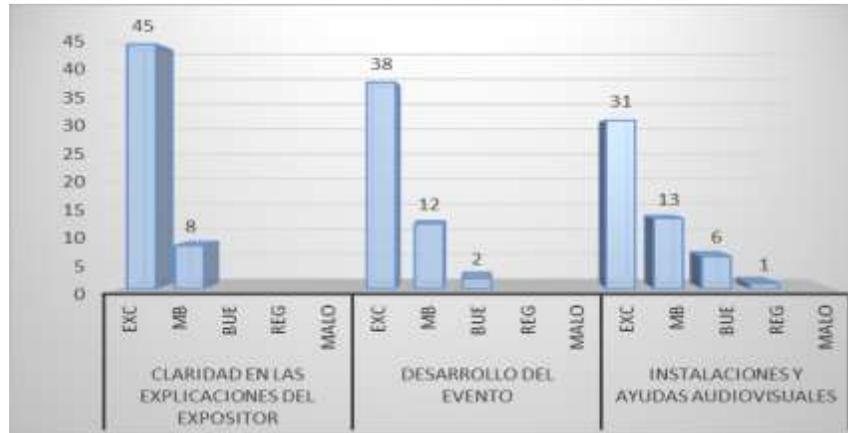
- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 45 Excelentes y 8 Muy Buenos.
- b. Desarrollo del Evento: 38 Excelentes, 12 Muy Buenos y 2 Buenos.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 31 Excelentes, 13 Muy Buenos, 6 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	73%
Muy bueno	21%



Gráfica No. 3 Calificación Total – MARIA ISABEL BERMUDEZ



**CONFERENCISTA 4:** De los 23 encuestados efectivos, 23 participantes calificaron la conferencista **MAGDA RODRÍGUEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 19 Excelentes Y 4 Muy Buenos.
- Desarrollo del Evento: 38 Excelentes, 17 Muy Buenos y 4 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 16 Excelentes, 3 Muy Buenos y 2 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80%
Muy bueno	16%

Gráfica No. 4 Calificación Total – MAGDA RODRÍGUEZ





**CONFERENCISTA 5:** De los 19 encuestados efectivos, 19 participantes calificaron la conferencista **RICARDO DUQUE**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 18 Excelentes y 1 Bueno.  
Desarrollo del Evento: 14 Excelentes, 4 Muy Buenos y 1 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 14 Excelentes, 3 Muy Buenos, 2 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80 %
Muy bueno	12 %

Gráfica No. 5 Calificación Total – RICARDO DUQUE



**CONFERENCISTA 6:** De los 73 encuestados efectivos, 73 participantes calificaron la conferencista **PAULA GARDEAZABAL**, en el Evento/capacitación, así:

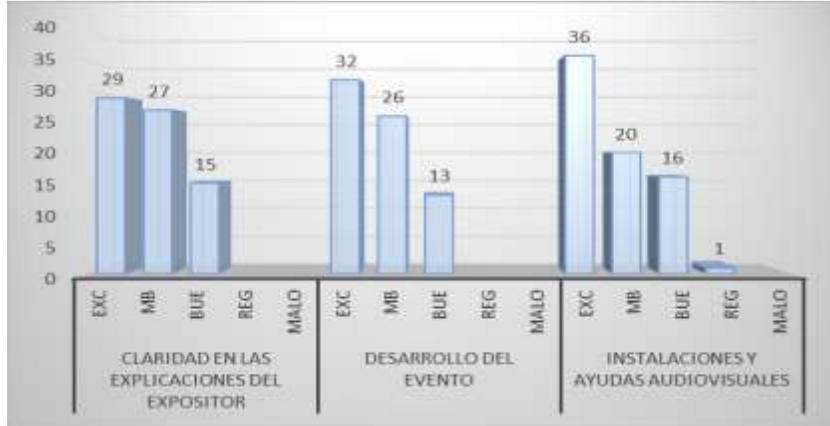
- Claridad en las explicaciones del expositor: 29 Excelentes, 27 Muy Buenos y 15 Buenos.
- Desarrollo del Evento: 32 Excelentes, 26 Muy Buenos y 13 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 36 Excelentes, 20 Muy Buenos, 16 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	45 %
Muy bueno	33 %



Gráfica No. 6 Calificación Total – PAULA GARDEAZABAL



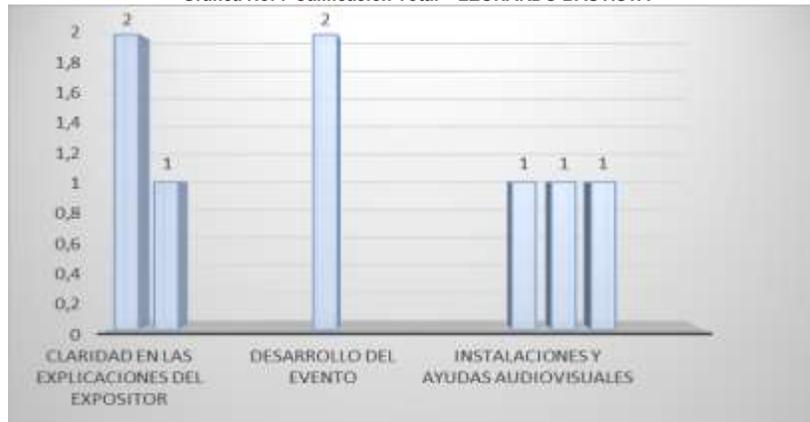
**CONFERENCISTA 7:** De los 3 encuestados efectivos, 3 participantes calificaron el conferencista **LEONARDO BAUTISTA**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 2 Excelentes y 1 Muy Buenos.
- b. Desarrollo del Evento: 2 Excelentes.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 1 Excelentes, 1 Muy Buenos y 1 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	62 %
Muy bueno	25 %

Gráfica No. 7 Calificación Total – LEONARDO BAUTISTA





Durante la realización del evento **Reunión Nacional de Bancos de Sangre 2018** también se llevo a cabo la evaluación a otros capacitadores / talleristas, sin embargo ninguno de ellos logro más de dos encuestas efectivas lo cual no constituye una muestra significativa para realizar análisis / tabulación de dicha información por lo cual a continuación se muestra un listado de los mismos de los cuales se informa que ninguno obtuvo una calificación negativa, es decir, dentro del rango regular o malo es más, todos están dentro del rango de calificación Excelente y Muy bueno, los conferencistas son:

- ERIKA GARCIA
- GUILLERMO ORJUELA
- MARITZA
- JUAN MORENO
- MILENA BAQUERO
- BERNARDO CARMELO
- BALDOMERO CASTRO
- YONATAN DON
- DANIEL TELLEZ
- JUAN MORENO
- BALDOMERO CASTRO
- MARITZA BARRIO

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

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, de las 67 encuestas efectivas que respondieron esta pregunta, el 100% 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, (66 encuestas) 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 65 encuestados efectivos, los 65 respondieron esta pregunta calificando como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, logrando el 100%.



Gráfica No. 8 Calificación Total del Evento: "LOGISTICA DEL EVENTO"



#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. Disponer de mas tiempo para discusiones y conversación.
2. Que todos hagan sus observaciones a traves de los papeles para que todos hagan sus observaciones, con eso al dar la palabra todos quieren tener la razón y así no se extiendan tanto las jornadas.
3. Aumentar el tiempo de cada intervención
4. No se tiene espacio para evaluar a cada expositor.
5. Brindar talleres de como abordar a personas claves para mejorar la atención.
6. Felicidades al grupo por la organización del evento.
7. Un evento muy bien organizado, un sitio adsequible y temas de mucho interes para la red de bancos de sangre Felicitaciones!
8. El sitio para el desarrollo del evento deberíoaser cerca al aeropuerto debido a que vauias personas vienen de fuera de Bogotá.
9. Muchas gracias por su constante y oportuno apoyo incondicional en todos los ambitos. Mucho animo todos unidos lopodemos lograr ayudar a salvar vidas.

10. Felicitaciones por la coordinación entre los diferentes actores de la red, es muy interesante que haya presencia de proveedores de reactivos, insumos y software.
11. Pantallas más grandes para que se pueda ver hasta atrás.
12. Que el tema de selección del donante y de algoritmos se tratará con más tiempo.
13. Más socialización del SIHEVI.
14. El auditorio quedó pequeño.
15. Falta tiempo para algunos temas como selección de donantes.
16. Se evidencian avances del SIHEVI y todo el trabajo del equipo, felicitaciones.
17. Algunos expositores no fueron muy claros con sus ideas.
18. Muy buena organización, jornada académica, gracias.
19. Continuar con la retroalimentación de manera continua.
20. No alcanzó el tiempo para todos los expositores

## 5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

Los participantes usaron muy poco este espacio sin embargo mencionaron algunos temas, dentro de los cuales se mencionan:

1. Costos bancos de sangre.
2. Cualquier tema relacionado con la red
3. Que hacer con los donantes venezolanos, cuanto tiempo diferirlos, aclarar si se pueden recibir donantes sin EPS, si salen reactivos positivos?
4. Interacción con INVIMA
5. Gestión para actualizar tarifas.
6. RAD y RAT en SIHEVI
7. Control de calidad infecciosas, control de calidad Inmunohematológica, selección de donantes, Auditoría y gestión de calidad.
8. Revisión científica más profunda del tema de malaria y zonas endémicas para determinar.
9. Distribución de órganos y tejidos en el país.
10. Mapas epidemiológicos de infecciones emergentes actualizados.

## 6. CONCLUSIONES

1. Se puede evidenciar por las calificaciones dadas por los encuestados que el evento fue del agrado de los asistentes.
2. En general los temas tratados durante el evento fueron de utilidad y sirven al trabajo de los asistentes.
3. En su gran mayoría todos los asistentes concuerdan en que todos los temas tratados son de gran relevancia para su quehacer, y que por la importancia de cada tema tratado se ha debido contar con más tiempo para que se hubiera podido dar una mayor profundidad en cada tema, de igual manera se sinte que les faltó tiempo a los expositores para desarrollar a totalidad cada una de sus exposiciones.