

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación sobre serpientes del Meta y Antivenenos Batallones – Restrepo – UCC.
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	23 y 28 de agosto de 2018 Restrepo - Meta Auditorio Clínica Cooperativa
Total de Participantes	27 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	27 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 sobre serpientes del Meta y 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; para el presente informe se unifican dos eventos realizados sobre el mismo temas, en dos lugares diferentes.

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.

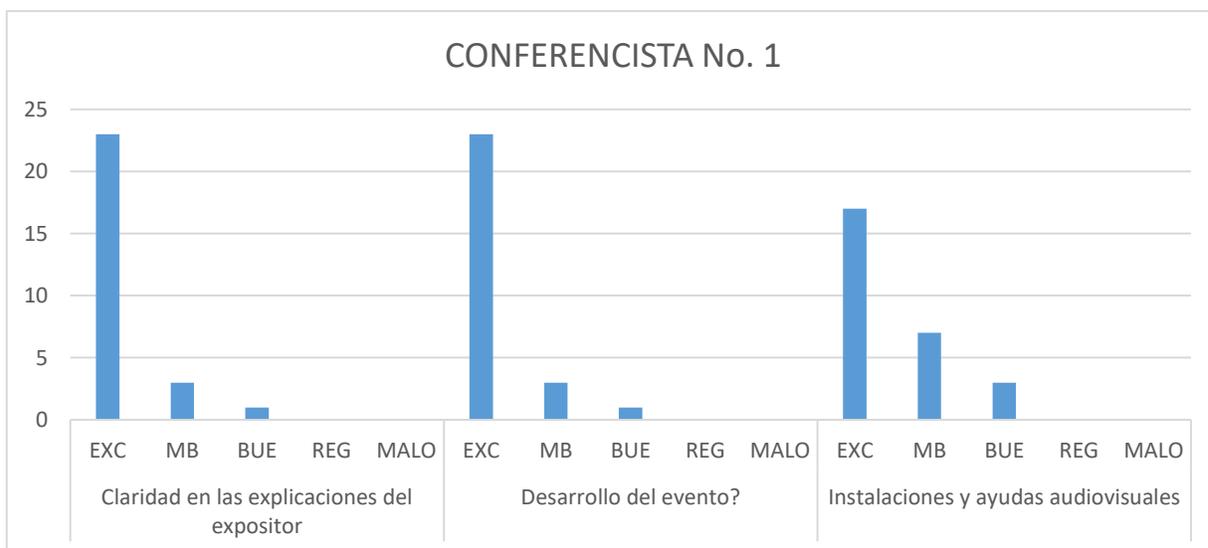
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 27 encuestados efectivos, 27 participantes calificaron al conferencista FRANCISCO RUIZ en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 23 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- Desarrollo del evento del expositor 23 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 17 Excelentes, 7 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	78 %
Muy bueno	16 %
Bueno	6%

Gráfica No. 1 Calificación Total – FRANCISCO RUIZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación sobre serpientes del Meta y Antivenenos “

3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 27 encuestados efectivos, 27 participantes calificaron al conferencista **LEONARDO LEÓN** en el Evento/capacitación, así:

- a. La claridad en las explicaciones del expositor 23 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- b. Desarrollo del evento del expositor 23 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 17 Excelentes, 7 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	52 %
Muy bueno	19 %
Bueno	19%

Gráfica No. 2 Calificación Total – LEONARDO LEÓN

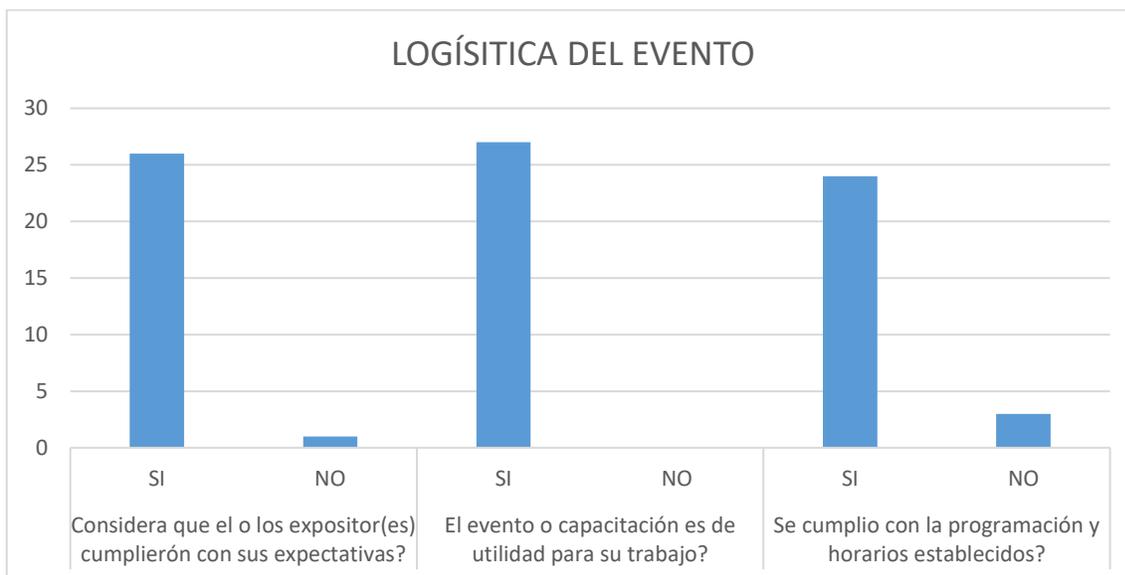


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación sobre serpientes del Meta y Antivenenos “

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 26 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 96% 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 89% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 3 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación sobre serpientes del Meta y Antivenenos “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. *“Muy bueno cumplió con las expectativas muy buenos profesionales y resolvieron todas las dudas que tenía”.*
2. *“Muy buen manejo del tema”.*
3. *“Las conferencias son de gran pertinencia y ayuda clínica por la región en la que nos encontramos con gran aplicabilidad en la práctica médica diaria”.*
4. *“Me parecieron charlas muy participativas y en general la temática fue muy buena, el problema se presentó cuando el Doctor Leonardo inicia su presentación con egocentrismo, esto no favorece el buen ambiente y genera incomodidad en el público, nadie quiere escuchar 15 minutos de lo importante que alguien se cree ser, en lugar del tema a tratar”.*
5. *“Un evento informativo muy bien planeado, sin embargo, la expresión llevada a cabo por el Doctor Leonardo León, inicio de forma abrupta sin realizar el respectivo saludo al público, durante el desarrollo de la misma dejó poca claridad en ciertos temas y demostró mucha prepotencia, lo que da una mala percepción de los representantes del Instituto Nacional de Salud”.*
6. *“El espacio dado por el hospital no es suficiente”.*
7. *“Realizar videos educativos”*
8. *“Algunas comodidades a las expositoras como debidas, también hidratación a los asistentes”.*
9. *“Muy didáctico el evento”*

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes mencionaron algunos temas que, aunque se incluyeron dentro del aparte de “Temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas” se consideran como observaciones; dentro de los cuales se menciona:

1. *“Situación de salud Colombiana, en lo referente a cierre Departamental de servicios, causas, consecuencias y las posibles situaciones planteadas”.*

2. “Leishmaniasis , enfermedades de Chagas”,
3. “Arácnidos, Marinos”.
4. “Intoxicaciones por organofosforados”.
5. “Entomología Forense”

6. CONCLUSIONES

1. Los asistentes manifestaron un buen manejo del tema, profesionalismo por parte de los conferencistas, la capacitación fue muy participativa y enriquecedora a nivel laboral y profesional, en términos generales la capacitación fue muy satisfactoria.
2. Se sugiere a los conferencistas mayor cordialidad y trato a la hora de dictar la capacitación y un enfoque mayor en el tema a tratar.
3. Es pertinente pensar en ampliar la cobertura de este tipo de capacitaciones, no solamente a nivel de la capital, sino a otros departamentos que no cuentan con todos los elementos propios para realizar una correcta toma en la muestra y evitar posibles diagnósticos erróneos.
4. Es importante seguir aumentando el apoyo integrando más videos educativos y con una capacidad mayor para los Hospitales, con el fin de abordar los diferentes temas con profundidad.

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

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