

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Clase Social y Salud – Octavo Informe.
Responsable de la actividad	Observatorio Nacional de Salud
Lugar y fecha del evento	Auditorio del INS - 02 mayo de 2017
Total de Participantes	10 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	8 Efectivos
No. de encuestados Anulados	2 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 “**Clase Social y Salud – Octavo Informe**”, 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 Se anulan las encuestas a folios números 9 a la 10 por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- La conferencia es útil para su trabajo.
- Cumple con el horario establecido.

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

3.2.1. Logística del evento/capacitación/taller (instalación y equipos multimedia)

- Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1- CARLOS ANDRES CASTAÑEDA

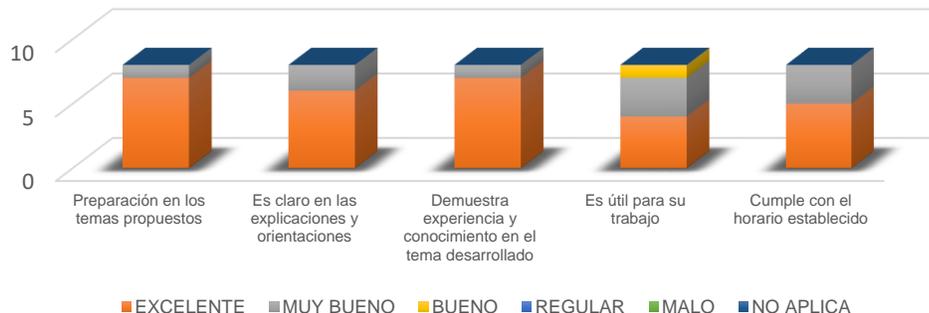
8 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 7 excelentes y 1 muy bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 6 excelentes y 2 muy buenos.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 7 excelentes y 1 muy bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 4 excelentes, 3 muy buenos y 1 bueno.
- Cumple con el horario establecido: con 5 excelentes y 3 muy buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	72%
Muy bueno	25%
Bueno	3%

EVALUACION CONFERENCISTA 1- CARLOS ANDRES CASTAÑEDA



CONFERENCISTA 2 - FABIOALBERTO ESCOBAR DIAZ

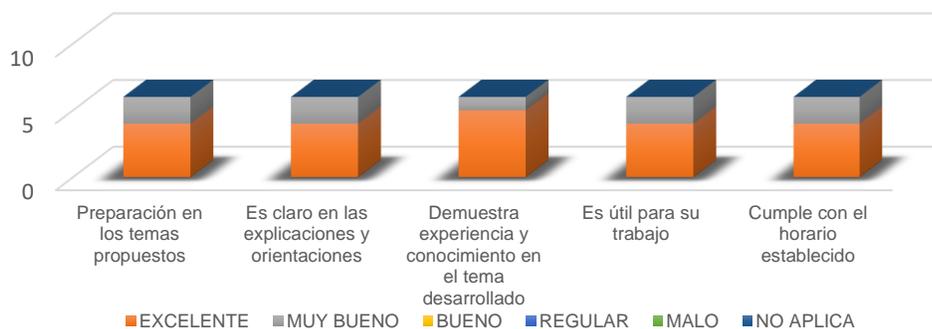
6 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 4 excelentes y 2 muy buenos.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 4 excelentes y 2 muy buenos.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 5 excelentes y 1 muy bueno.
- d. La conferencia es útil para su trabajo: con 4 excelentes 2 muy buenos.
- e. Cumple con el horario establecido: con 4 excelentes y 2 muy buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	70%
Muy bueno	30%

EVALUACION CONFERENCISTA 2 - FABIOALBERTO ESCOBAR DIAZ



Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



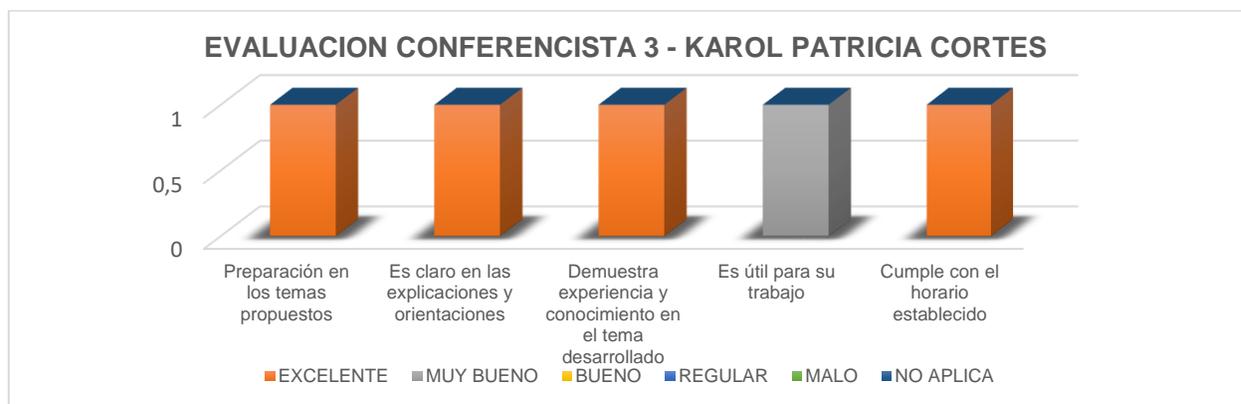
CONFERENCISTA 2 - KAROL PATRICIA CORTES

1 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos: con 1 excelente.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones: con 1 excelente.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 1 excelente.
- La conferencia es útil para su trabajo: con 1 muy bueno.
- Cumple con el horario establecido: con 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80%
Muy bueno	20%



4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- INSTALACIÓN O PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 8 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 3 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **38%**, 3 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **38%**, 1 participantes, calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del **12%** y 1 participantes, calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **12%**.
- LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 4 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **50%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 3 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **37%**, calificandolo como **MUY BUENO** y 1 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **13%**, calificandolo como **BUENO**.



Gráfica No. 1 Logística del evento.

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- “Mayor difusión, la difusión no implementa solo la información de lugar y no del evento, si no también enfatizar la importancia para la información y constante actualización del servidor público”
- “mi asistencia deriva por interés personal, no obstante, creo que los administrativos deberíamos tener una participación tras activa en los procesos misionales”
- “Mejorar sonido de algunos videos”
- “Iniciar lo más posible en hora programada”
- “Dar mayor divulgación a la presentación del informe los temas del informe son de gran interés y deben proceder el ámbito académico”

TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS:

- “Gestión del TH”
- “Redes en S.P.”

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 – 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400



CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se evidencia que la metodología utilizada para el evento /capacitación cumple con la mayoría de los aspectos positivos relevan la actualización y buen manejo de los temas por parte de los conferencistas, dejando una buena comprensión dentro de los participantes.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
15-05-2017

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

