

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Nombre del evento evaluado</b>   | Corrupción, Anticorrupción y Transparencia |
| <b>Responsable de la actividad</b>  | Grupo de Atención al Ciudadano             |
| <b>Lugar y fecha del evento</b>     | Auditorio del INS 26 abril de 2017         |
| <b>Total de Participantes</b>       | 23 Encuestados                             |
| <b>No. de encuestados Efectivos</b> | 20 Efectivos                               |
| <b>No. de encuestados Anulados</b>  | 3 Anulados <sup>1</sup>                    |

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Corrupción, Anticorrupción y Transparencia.”**, 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          |

<sup>1</sup> Se anula las encuestas a folios números 21 al 23, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

1

### 3. VARIABLES A EVALUAR

#### 1. Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. Preparación en los temas propuestos.
- b. Es claro en las explicaciones y orientaciones.
- c. Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. Es útil para su trabajo.
- e. Cumple con el horario establecido.

#### 2. Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado.

### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 4.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

##### CONFERENCISTA 1- ANA PAULINA SABBAGH

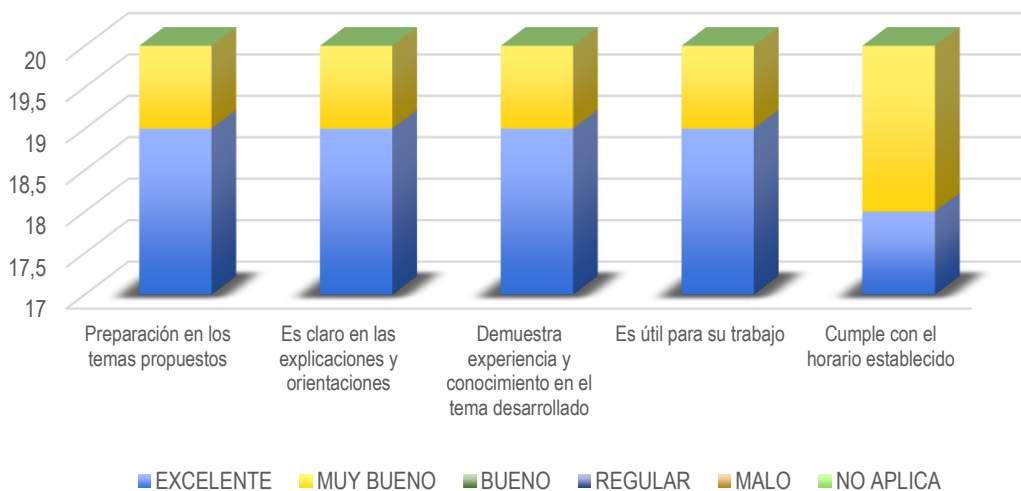
20 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. Preparación en los temas propuestos: con 19 excelentes y 1 muy bueno.
- b. Es claro en las explicaciones y orientaciones: con 19 excelentes y 1 muy bueno.
- c. Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 19 excelentes y 1 muy bueno.
- d. Es útil para su trabajo: con 19 excelentes y 1 muy bueno.
- e. Cumple con el horario establecido: con 18 excelentes y 2 muy buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

|           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | 94% |
| Muy bueno | 6%  |

### EVALUACION CONFERESTISTA 1- ANA PAULINA SABBAGH



Gráfica No. 1 calificación conferencista/facilitador

## 4.2. COMPONENTE II - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- a. **INSTALACIÓN Y PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De las 20 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 16 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **80%** y 4 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **20%**.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 16 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **80%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 4 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **20%**, calificandolo como **MUY BUENO**.

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

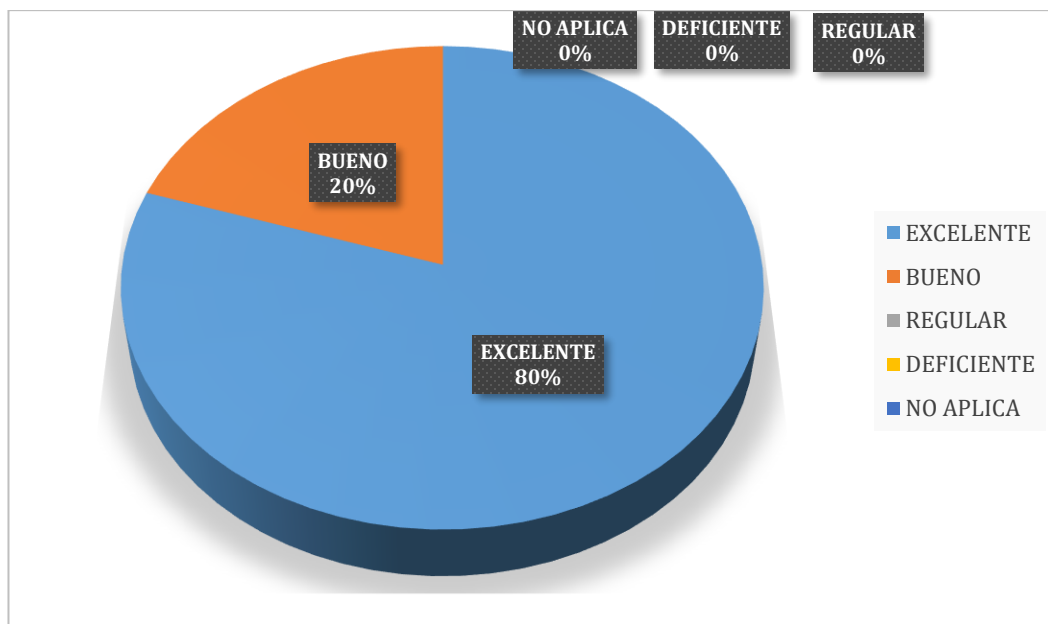
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 2 Porcentaje Total logística del evento capacitación taller

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### Observaciones y recomendaciones:

- *“Poder obtener copia de la presentación”.*
- *“Muy buena la conferencia y el facilitado”.*
- *“Se sugiere aumentar la publicidad para este tipo de eventos a efectos de aumentar el número de participantes asistentes”.*
- *“Excelente capacitación”.*
- *Falto más asistencia, si la Dir. General o Secretaria General lo hacen obligatorio realmente impactaría en cada área”.*

**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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://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 del conferencista, dejando una buena comprensión dentro de los participantes.
- Se recomienda que previo a iniciar el evento, de manera corta y general se explique cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, ya que se evidencia el no diligenciamiento completo del formato, lo que genera la anulación del mismo.

**Elaboró:** Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.  
**Revisó:** Yury Yolanda Riaño Galindo – Contratista Grupo Atención al Ciudadano.  
Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
02 – 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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

