

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Estándares de Calidad en Salud Pública.
Responsable de la actividad	Subdirección Gestión de Calidad - Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Auditorio del INS 01 junio de 2017
Total de Participantes	26 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	22 Efectivos
No. de encuestados Anulados	4 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 **“Estándares de Calidad en Salud Pública”**, 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 23 al 26, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 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.

3.2 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.

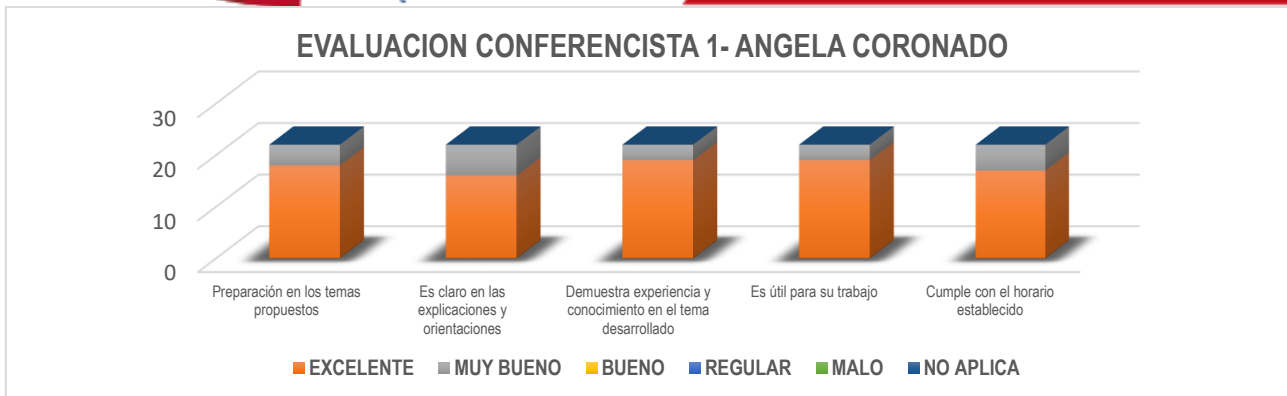
CONFERENCISTA 1- ANGELA CORONADO

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

- a. Preparación en los temas propuestos: con 18 excelentes y 4 muy buenos.
- b. Es claro en las explicaciones y orientaciones: con 16 excelentes y 6 muy buenos.
- c. Demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado: con 19 excelentes y 3 muy buenos.
- d. Es útil para su trabajo: con 19 excelentes y 3 muy buenos.
- e. Cumple con el horario establecido: con 17 excelentes y 5 muy buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

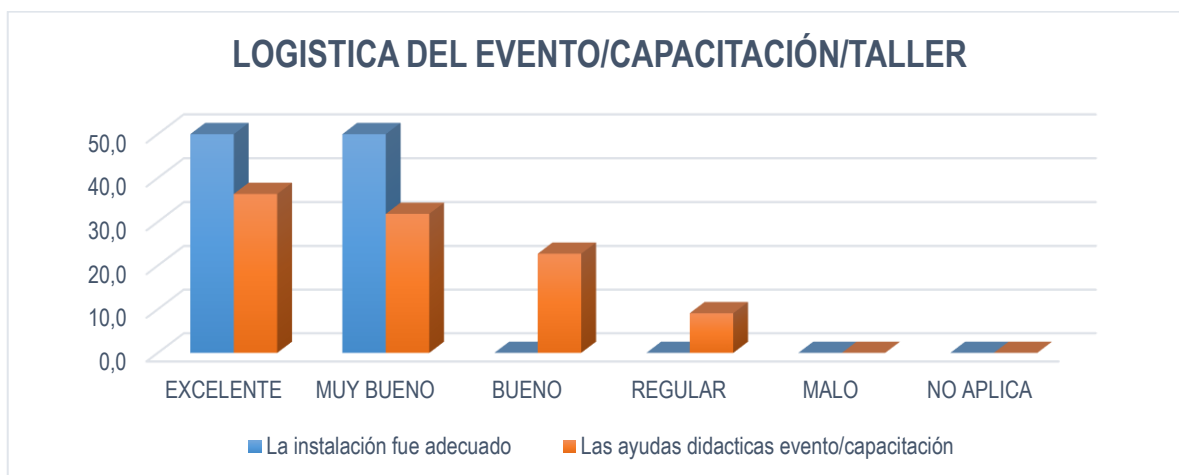
Excelente	81%
Muy bueno	19%



Gráfica No. 1 Calificación Total "Estándares de Calidad en Salud Pública"

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

- a. **INSTALACIÓN Y PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN:** De los 22 encuestados efectivos, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 11 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **50%** y 11 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **50%**.
- b. **LA SUFICIENCIA DE LAS AYUDAS VISUALES ES APROPIADO:** 8 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **36%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 7 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **32%**, calificandolo como **MUY BUENO**, 5 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **23%**, calificandolo como **BUENO** y 2 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **9%**, calificandolo como **REGULAR**.



Gráfica No. 2 Logística del evento.

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

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Letra muy pequeña de las diapositivas”*
- *“Contraste de letra negra en fondo azul oscuro debe mejorar”*
- *“Las capacitaciones logran de una forma más clara el objetivo cuando nos son magistrales y son más dinámicas”*
- *“Mejora por favor el Video Beam”*
- *“Mejora ayudas audiovisuales”*
- *“La presentación y dispositivas no tienen buena visibilidad para todo el auditorio”*
- *“El video Beam está en mal estado, no se pudieron apreciar las dispositivas con claridad”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que la calidad del expositor y el manejo de los temas tratados. La metodología utilizada para el evento /capacitación cumple con la mayoría de las expectativas, dejando una buena impresión dentro de los participantes en cuanto a actualización e importancia de la actividad.
- Frente a las instalaciones utilizadas, los participantes describen como la mejora de las ayudas audiovisuales, por ello se invita a tener en cuenta la presentación del auditorio, para futuros eventos o capacitaciones

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
07-07-2017

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

