

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	“Generalidades de animales venenosos de la región del Guavio y su manejo prehospitalario”
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Producción
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Gachala, Fomeque, Caqueza - Cundinamarca, 23, 24 y 25 de abril de 2018
<b>Total de Participantes</b>	11 encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	9 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	2 Anulados

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Generalidades de animales venenosos de la región del Guavio y su manejo prehospitalario**”, 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. 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. Él 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. ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- a. Observaciones y recomendaciones
- b. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL CONFERENCISTA.

**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 9 encuestados efectivos, 9 calificaron al conferencista **FRANCISCO RUIZ** en el Evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos 8 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 8 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 8 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- d. La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes 1 Muy Bueno.
- e. El expositor cumple con el horario establecido 7 Excelentes 2 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	87%
Muy bueno	13%



Gráfica No. 1 Calificación Total – FRANCISCO RUIZ Fuente: “Generalidades de animales venenosos de la región del Guavio y su manejo prehospitalario”

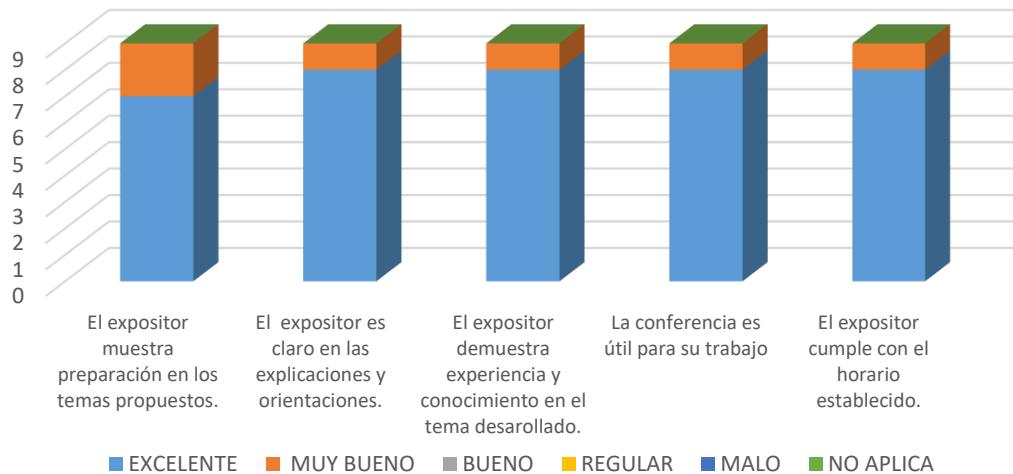
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** De los 9 encuestados efectivos, 9 calificaron al conferencista **LEONARDO LEON** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 7 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 8 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 8 Excelentes 1 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 8 Excelentes 1 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 8 Excelentes 1 Muy Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	87%
Muy bueno	13%

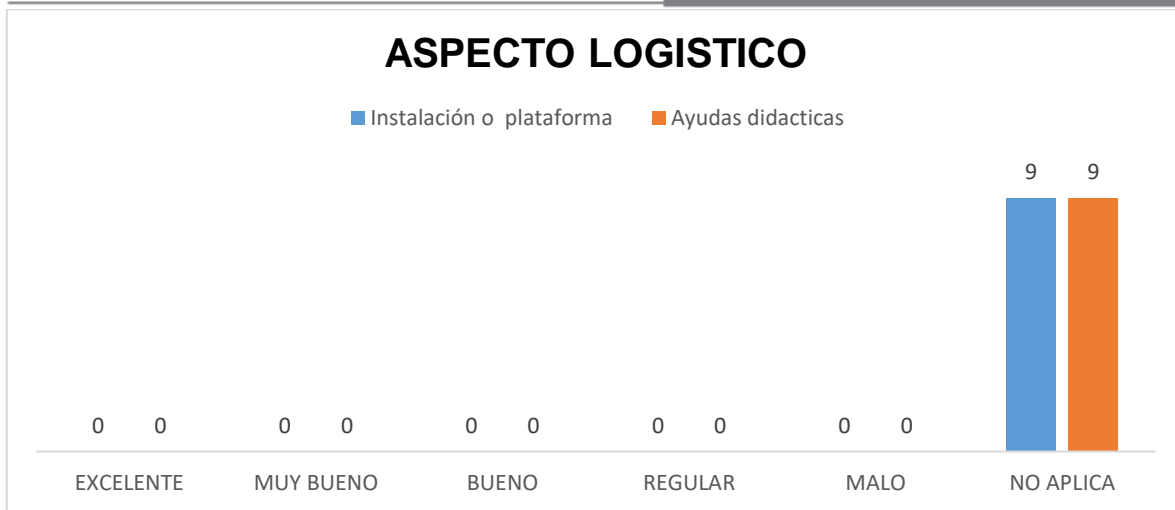
## EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - LEONARDO LEON



Gráfica No. 2 Calificación Total – LEONARDO LEON Fuente: “Generalidades de animales venenosos de la región del Guavio y su manejo prehospitalario”

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las 9 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 9 participantes, califico con **NO APLICA** alcanzando un **100%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 1 participantes opinan frente a las ayudas viduales fueron las adecuadas, calificaron como **NO APLICA** con un **100%**.



Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento: “Generalidades de animales venenosos de la región del Guavio y su manejo prehospitalario”

Fuente: Evaluación del evento/capacitación FOR-A08.0000.007

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- “Buscar hacer entrega de más material didáctico”
- “Capacitaciones con mayor frecuencia”
- “Me encanto mucho la charla, reforcé conocimientos, muy buenos expositores”
- “Muchas gracias, aprendí mucho”

### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- “Arañas venenosas - manejos”

## CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- El evento/capacitación cumplió con las expectativas de los participantes teniendo en cuenta el resultado que arrojan las calificaciones de los expositores y las observaciones.
- Se recomienda por parte de los participantes, realizar este tipo de capacitaciones con mayor frecuencia, ya que contribuye al mejoramiento de los conocimientos frente a las acciones que se deben realizar eventualmente.
- Se recomienda por sugerencia de los participantes entregar material didáctico que les permita tener mayor información del evento/capacitación recibida.

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

**Revisó:** Yuri Yolanda Riaño Galindo – Profesional Contratista Grupo de Atención al Ciudadano.

**Aprobó:** Amanda Julieth Rivera Murcia – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano (E).