

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Programa de Plaguicidas – VEO
<b>Responsable de la actividad</b>	Grupo Química y Toxicología – SLNR – Dirección de Redes en Salud Pública.
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Secretaría Departamental Salud del Valle; Del 8 al 10 de noviembre de 2017
<b>Total de Participantes</b>	20 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	20 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	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 “**Programa Plaguicidas - VEO**”, 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

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

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

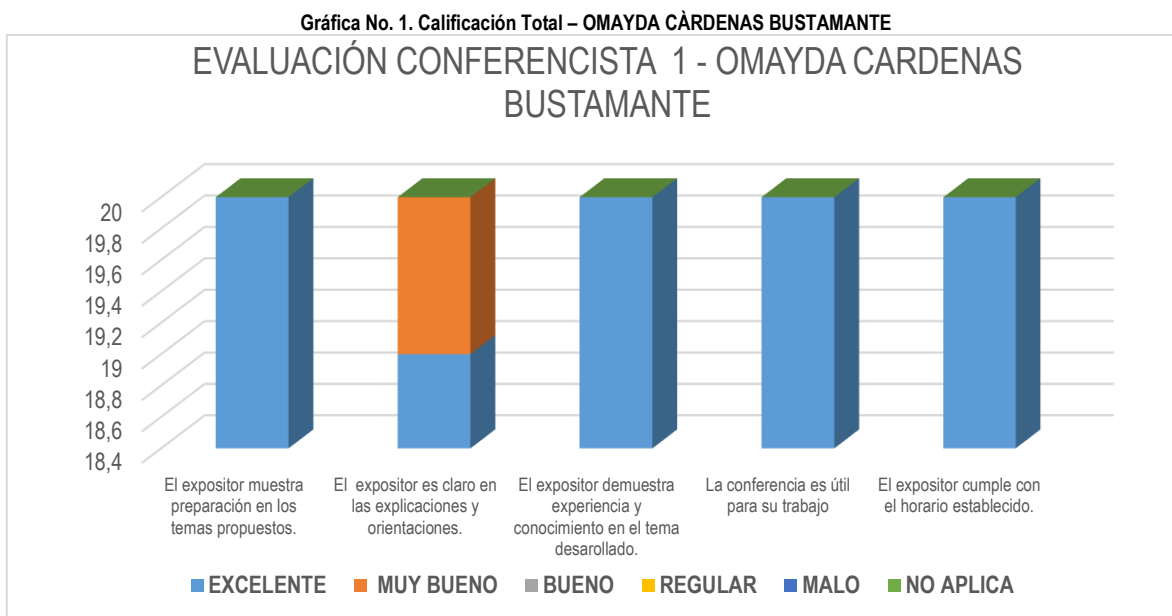
### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 20 encuestados efectivos calificaron al conferencista **OMAYDA CÁRDENAS BUSTAMANTE** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 20 Excelentes.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 19 Excelentes y 1 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 20 Excelentes.
- La conferencia es útil para su trabajo 20 Excelentes.
- El expositor cumple con el horario establecido 20 Excelentes.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

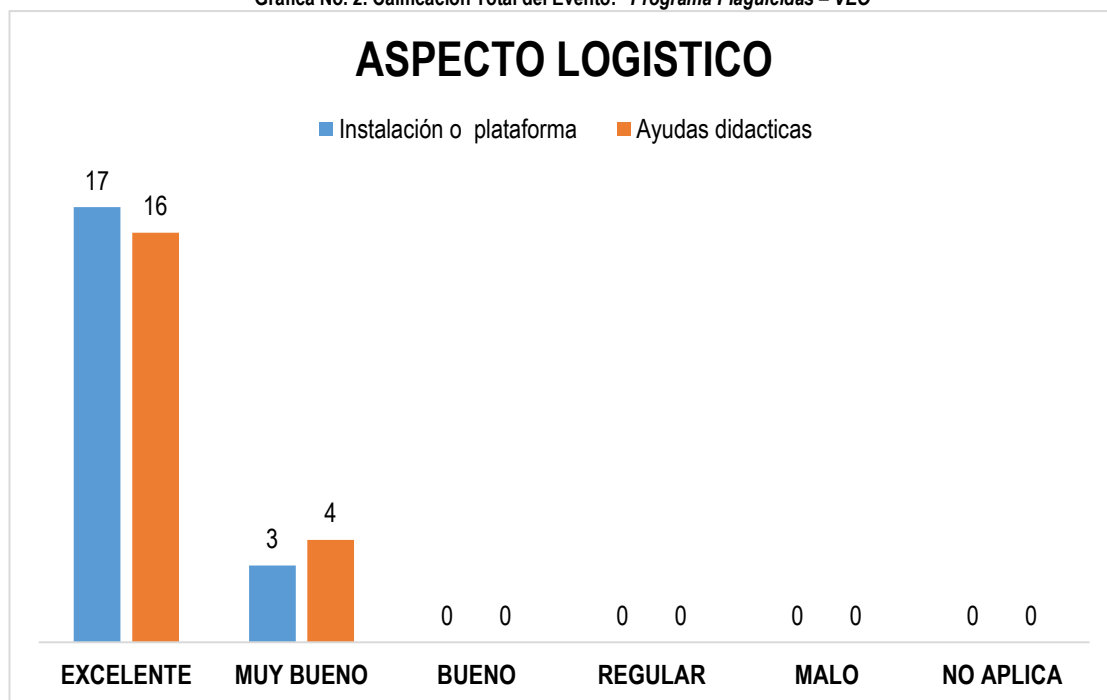
Excelente	99%
Muy bueno	1%



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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las **20** encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, **17** participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **85%** y **3** participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **15%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** De las **20** encuestas efectivas, **16** participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **80%**, calificandó como **EXCELENTE** y **4** participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **20%**, calificandó como **MUY BUENO**.

Gráfica No. 2. Calificación Total del Evento: "Programa Plaguicidas – VEO"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Excelente el curso, muchas gracias. La conferencista fue muy excelente en las explicaciones prácticas y aclaraciones. Quedo muy satisfecha”*
- *“En próximas capacitaciones hacer prueba en campo”*
- *“Se hace necesario montar el taller o capacitación con prácticas en terrenos o campo”*
- *“Para próximas capacitaciones solicitamos hacer prácticas en terreno”*
- *“Todo excelente”*
- *“Se hace necesario un día más para práctica de campo”*
- *“Se debe realizar una parte práctica en terreno para tener más experiencia y menos dificultad en campo”*
- *“Realizar prácticas en terreno”*
- *“Para próximas capacitaciones se requiere realizar prácticas de teoría de muestras en campo”*
- *“Sería de gran importancia que las prácticas se realizaran en terreno de campo”*
- *“Poder realizar práctica en el campo. Que participen todas las entidades que participaban anteriormente”*
- *“Participación de las demás entidades que tienen parte en el tema”*
- *“Realizar práctica de campo, para aplicar lo aprendido de manera teórica”*
- *“Felicitaciones y agradecimientos, por el excelente dominio de los temas y su excelente pedagogía que facilitaron el aprendizaje. Nota: se sugiere en próxima capacitación realizar práctica en campo o terreno”*
- *“Felicitaciones y agradecimientos por la capacitación, fue muy amena; para retroalimentar los conocimientos y actualizaciones del programa”*
- *“Muy buena la pedagogía utilizada por la doctora, interesante que nos siga capacitando de esta manera”*
- *“Excelente capacitación, permite crecimiento en conocimientos muy claros en el tema. Felicitaciones a la doctora por su buena pedagogía”*

### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICUENTAS

- *“Implementación de métodos como triacinas entre otros”*
- *“Tratamientos y PCB en aguas”*
- *“Nuevas temáticas frente al programa”*

## CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dependencia encargada de realizar el evento fue el Grupo Química y Toxicología – SLNR - Dirección de Redes en Salud Pública.
- La percepción del evento en términos generales fue bueno; sin embargo, se evidenció en muchos de los comentarios, que hizo falta la práctica de campo, por lo que se sugiere se puede contemplar en una próxima capacitación.
- Solamente tres personas mencionaron querer conocer de temas específicos para la rendicuentas.

**Elaboró:** *Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.*

**Aprobó:** *Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.*  
06-12-2017