

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Redes y Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Universidad Santo Tomás, Noviembre 23 y 24 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	50 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	50 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 **“Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller”**, 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 TALLER:

- a. El taller incluye los temas propuestos.
- b. El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones.
- c. El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. El taller es útil para su trabajo.
- e. El taller cumple con el horario establecido.

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

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento.
- 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

### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL TALLER.

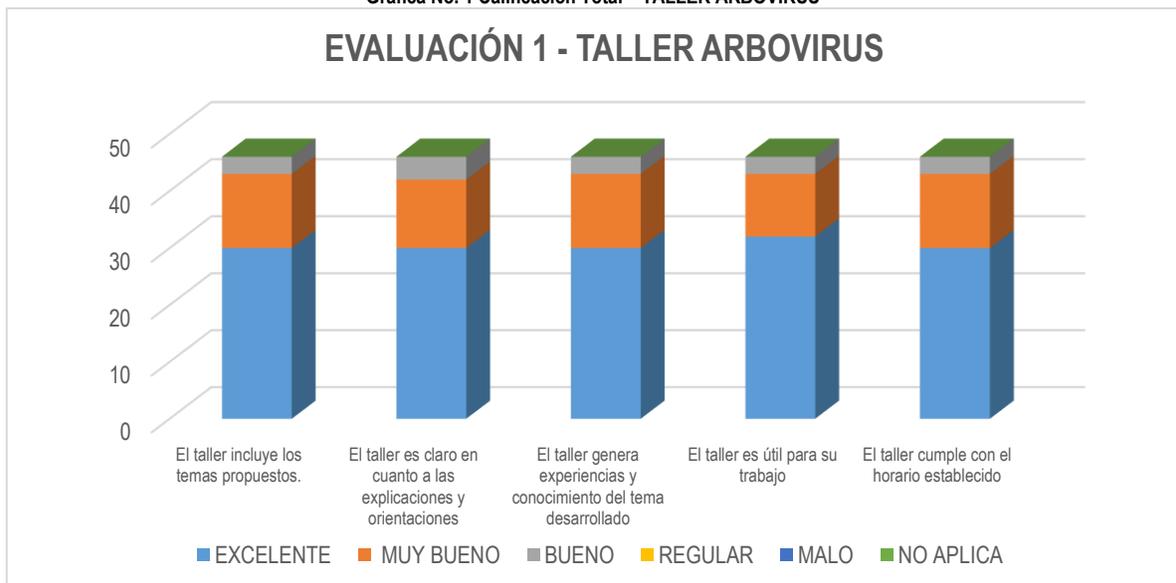
**3.1.1 TALLER 1:** Los 50 encuestados efectivos, calificaron 46 al **TALLER ARBOVIRUS** en el Evento, así:

- El taller incluye los temas propuestos 30 Excelentes, 13 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones 30 Excelentes, 12 Muy Bueno y 4 Buenos.
- El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado 30 Excelentes, 13 Muy Bueno y 3 Buenos.
- El taller es útil para su trabajo 32 Excelentes, 11 Muy Bueno y 3 Buenos.
- El taller cumple con el horario establecido 30 Excelentes, 12 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al TALLER que se obtuvo fue:

Excelente	66%
Muy bueno	27%
Bueno	7%

Gráfica No. 1 Calificación Total – TALLER ARBOVIRUS



Fuente: Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller"

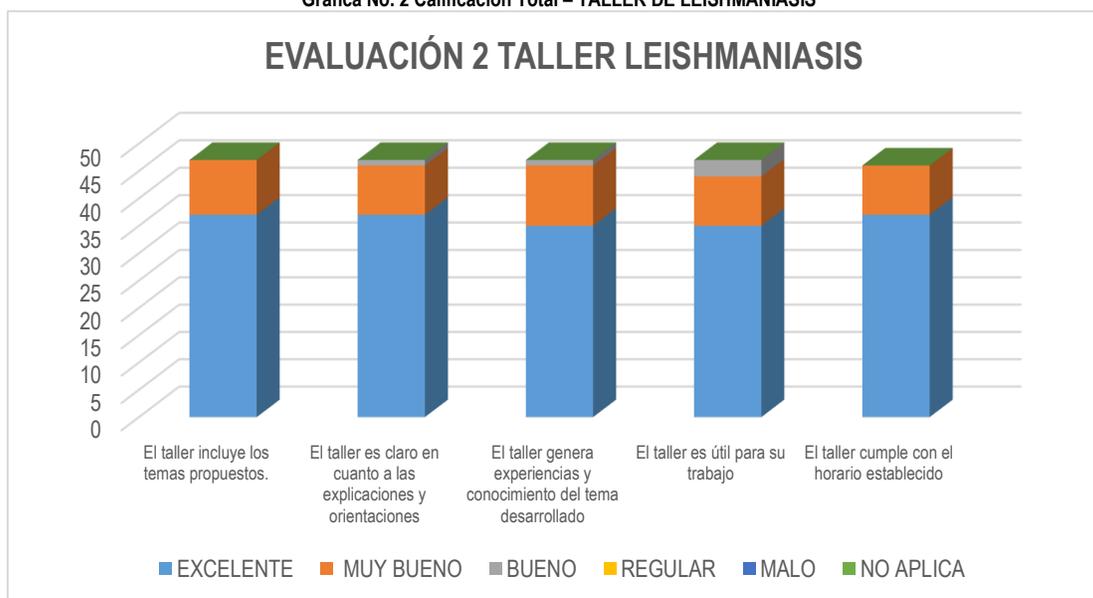
**3.1.2 TALLER 2:** Los 50 encuestados efectivos, calificaron 47 al **TALLER DE LEISHMANIASIS** en el Evento, así:

- El taller incluye los temas propuestos 37 Excelentes, y 10 Muy Bueno.
- El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones 37 Excelentes, 9 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado 35 Excelentes, 11 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es útil para su trabajo 35 Excelentes, 9 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El taller cumple con el horario establecido 37 Excelentes y 9 Muy Bueno.

La calificación al TALLER que se obtuvo fue:

Excelente	77%
Muy bueno	21%
Bueno	2%

Gráfica No. 2 Calificación Total – TALLER DE LEISHMANIASIS



Fuente: Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller"

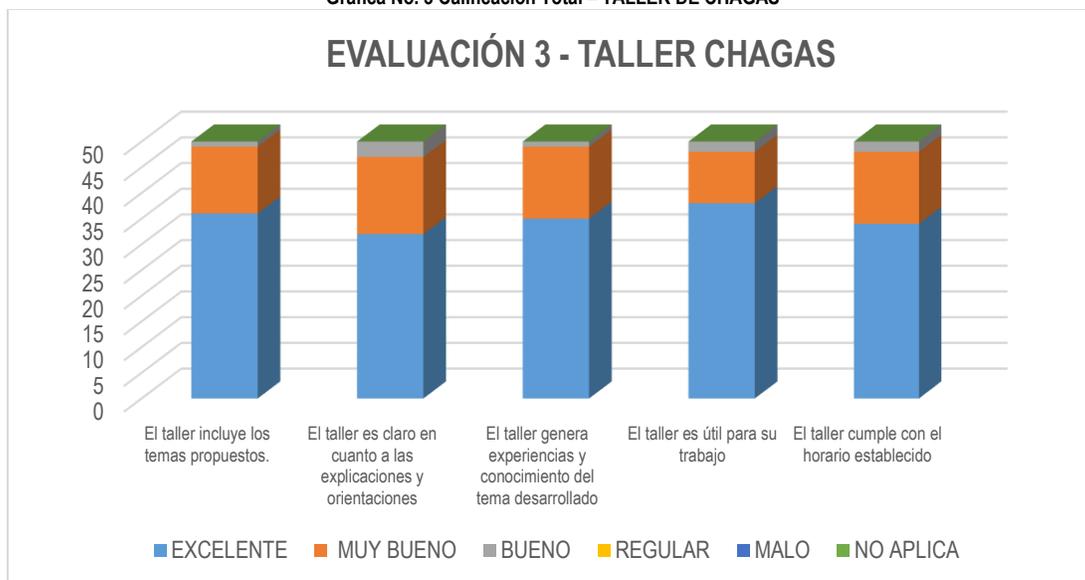
**3.1.3 TALLER 3:** Los 50 encuestados efectivos calificaron al **TALLER DE CHAGAS** en el Evento, así:

- El taller incluye los temas propuestos 36 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones 32 Excelentes, 15 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado 35 Excelentes, 14 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es útil para su trabajo 38 Excelentes, 10 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El taller cumple con el horario establecido 34 Excelentes, 14 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al TALLER que se obtuvo fue:

Excelente	70%
Muy bueno	26%
Bueno	4%

Gráfica No. 3 Calificación Total – TALLER DE CHAGAS



Fuente: *Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller*

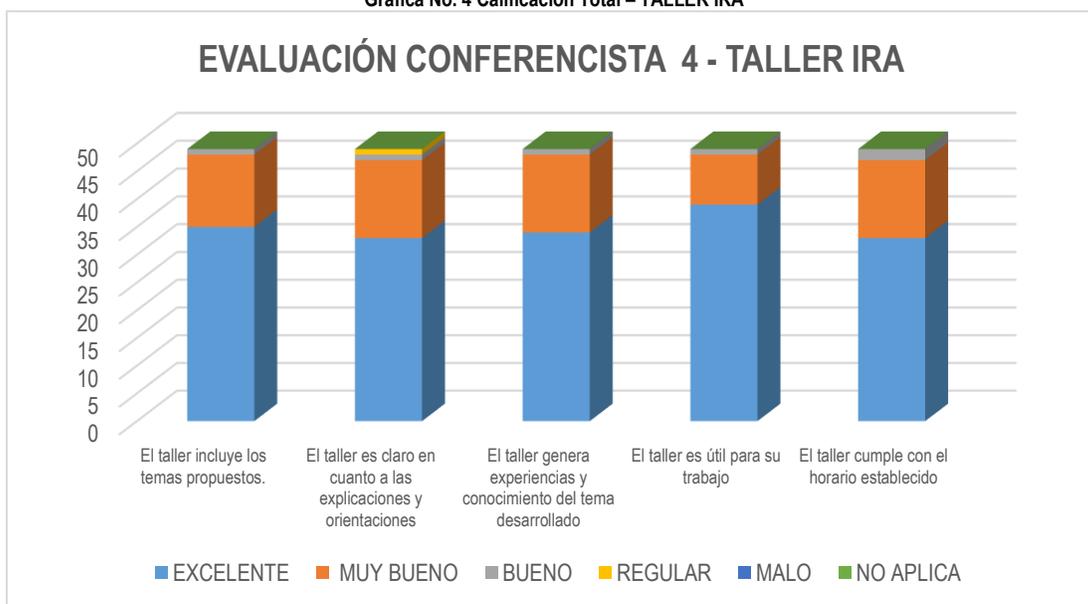
**3.1.4 TALLER 4:** Los 50 encuestados efectivos, calificaron 49 al **TALLER IRA** en el Evento, así:

- El taller incluye los temas propuestos 35 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones 33 Excelentes, 14 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.
- El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado 34 Excelentes, 14 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es útil para su trabajo 39 Excelentes, 9 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller cumple con el horario establecido 33 Excelentes, 14 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al TALLER que se obtuvo fue:

Excelente	71%
Muy bueno	26%
Bueno	2%

Gráfica No. 4 Calificación Total – TALLER IRA



Fuente: Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller"

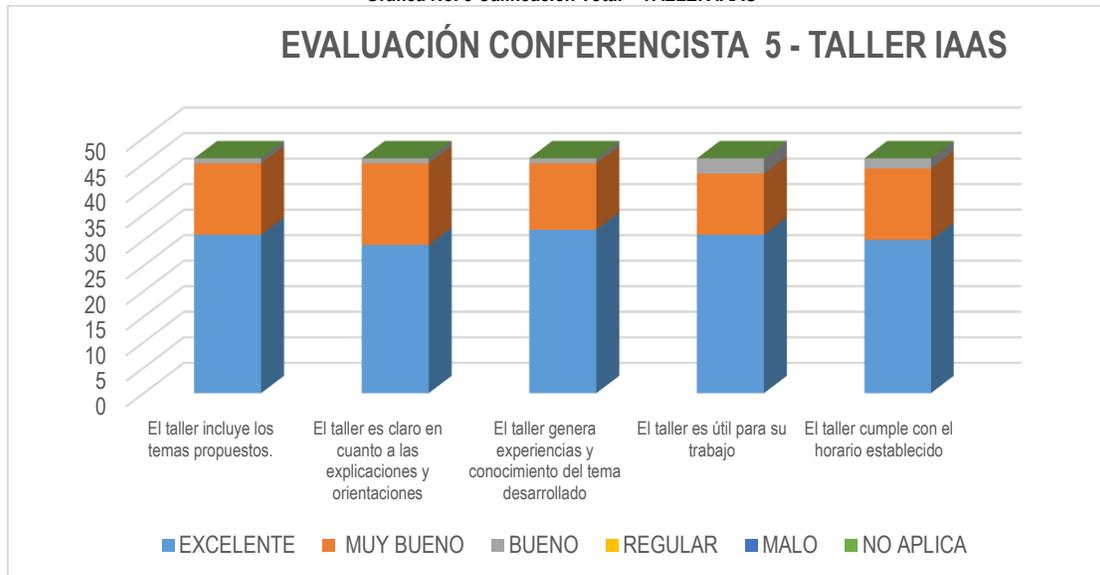
**3.1.5 TALLER 5:** Los 50 encuestados efectivos, calificaron 46 al **TALLER IAAS** en el Evento, así:

- El taller incluye los temas propuestos 31 Excelentes, 14 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es claro en cuanto a las explicaciones y orientaciones 29 Excelentes 16 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller genera experiencias y conocimiento en el tema desarrollado 32 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El taller es útil para su trabajo 31 Excelentes, 12 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El taller cumple con el horario establecido 30 Excelentes, 14 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al TALLER que se obtuvo fue:

Excelente	63%
Muy bueno	29%
Bueno	8%

Gráfica No. 5 Calificación Total – TALLER IAAS



Fuente: Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller"

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento:** De las **50** encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, **42** participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **84%** y **8** participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **16%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** **33** participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **66%**, calificandó como **EXCELENTE**, **15** participantes opinan frente a las ayudas viduales, alcanzando una percepción del **30%**, calificandó como **MUY BUENO** y **2** participantes opinan frente a las ayudas viduales, alcanzando una percepción del **4%**, calificandó como **BUENO**.

Gráfica No. 6: Reunión Nacional Integrada de Vigilancia en Salud Pública - Taller"



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Me gustaría tener más tiempo para cada taller y así poder resolver todos los temas”*
- *“La metodología de talleres me gustó mucho, faltó terminar el taller de IRA por ser muy largo”*
- *“La metodología de taller fue muy productiva, aunque no se abordan todos los temas, el taller de IRAS fue muy extenso y quedó inconcluso. En general excelentes expositores”*
- *La realización de estos talleres debería contar con más tiempo”*
- *El formato de evaluación es confuso, necesita ser explicado por un monitor para su diligenciamiento”*
- *“Excelente! Leishmaniasis – Felicitaciones”*
- *“Tener un poco más de orden para escuchar las respuestas del público”*
- *“Excelente”*
- *“Socializar y capacitar a los LSP en todo lo relacionado a IAAS, pero un taller con mayor profundidad”*
- *“Realizar talleres sobre más eventos”*
- *“Importante el ejercicio con casos reales y recritica oportuna en los talleres – Buena metodología”*
- *“Es importante los temas propuestos para nuestro trabajo, deben ser más tiempo para este tipo de talleres”*
- *“Se recomienda INS procesos directos que facultades de medicina para desde educación fortalecer los sistemas de vigilancia de las enfermedades relacionadas en salud pública”*
- *“Generar de manera periódica talleres de análisis de casos ya sea por medio virtual o enviar para su desarrollo por las entidades y posteriormente evaluar y retroalimentar a la entidad territorial.”*
- *“Estos talleres me parecen muy prácticos y considero que su dinámica nos ayuda a entender y aclarar las dudas”*
- *“Previa reunión solicitar a las Entidades Territoriales, que temas se desea priorizar y pueda quedar incluido.*
- *“Excelente la metodología utilizada. Es la mejor reunión nacional en los últimos 5 años”*
- *“Asignación de mayor tiempo a tema de Arbovirus”*
- *“Muy buenos. Se puede un más tiempo”*
- *“En Chagas no llegó papelería. Es muy corto el tiempo en chagas, no pudimos ver todo. El tiempo es muy corto, hay preguntas que quedan sin responder por el tiempo”*
- *“No olvidar facilitar el material”*
- *“Excelente taller”*

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

- *“Ampliar los cursos de la oferta virtual”*
- *“Resultados entomológicos”*

## CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dirección responsable del evento fue la Dirección de Redes, en conjunto con la Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo en Salud Pública.
- Solamente dos personas refirieron alguna inquietud sobre la rendición de cuentas
- No se anuló ninguna encuesta, todas fueron diligenciadas de forma adecuada.

**Elaboró:** *Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.*  
**Aprobó:** *Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.*  
13-12-2017