

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE
EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Capacitación – Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano
Responsable de la actividad	Grupo de Atención al Ciudadano
Lugar y fecha del evento	COE – I.N.S. 05/12/2018
Total de Participantes	23 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	22 Efectivos
No. de encuestados Anulados	1 Anulados

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “*Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano*”, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del servicio ofrecido por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia del 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. El 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. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

6. CONCLUSIONES

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 22 encuestados efectivos, 22 participantes calificaron al conferencista **HERBERTH MELÓN** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 16 Excelentes.
- Desarrollo del evento del expositor 14 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 9 Excelentes

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	59%
Muy bueno	26%
Bueno	15%

Gráfica No. 1 Calificación Total – HERBERTH MELON



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación – Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano “

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.2 CONFERENCISTA 1: De los 22 encuestados efectivos, 22 participantes calificaron al conferencista **MARTHA LENIN**, en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 19 Excelentes.
- Desarrollo del evento del expositor 15 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 11 Excelentes

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	68%
Muy bueno	21%
Bueno	11%

Gráfica No. 2 Calificación Total – HERBERTH MELON



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación – Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano “

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.3 CONFERENCISTA 1: De los 22 encuestados efectivos, 22 participantes calificaron al conferencista **ROLANDO RASGO** en el Evento/capacitación, así:

- La claridad en las explicaciones del expositor 19 Excelentes.
- Desarrollo del evento del expositor 14 Excelentes.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales del expositor 11 Excelentes

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy bueno	21%
Bueno	12%

Gráfica No. 3 Calificación Total – ROLANDO RASGO



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación – Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano “

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL TALLER

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, los 22 Participantes, reaccionaron con “Si” a la afirmación sobre el cumplimiento a cabalidad con las expectativas; contando con un 100% de favorabilidad.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los participantes, concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de gran utilidad para las actividades diarias en sus correspondientes campos de acción.
- a) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** El 95% de los asistentes refieren como positivo el cumplimiento del horario y la programación, lo que conlleva a manejar las temáticas en el tiempo reglamentado.

Gráfica No. 4 Logística del taller



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: “Capacitación – Jornada de Sensibilización de Atención al Ciudadano “

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. *“Excelente necesitamos un taller de fondo de lenguaje de señas”*
2. *“Se necesitaba totalmente la información”*
3. *“Información de expositor 1 muy densa por diapositiva”*
4. *“Las ayudas audiovisuales muy inadecuadas, no por el contenido sino por el proyector, la iluminación etc.”*
5. *“Abrieran curso para interpretación que en el INS existan personas para que puedan transmitir si viene alguna persona sorda”*
6. *“Disponer de un mecanismo para disminuir la entrada de luz natural y permitir la proyección visual sin claridad”*
7. *“Realizar más capacitaciones sobre los temas propuestos, estos fortalecen el conocimiento y competencias a nivel personal y profesional. Excelente Felicitaciones “*
8. *“Muchas gracias”*
9. *“El taller fue enriquecedor, es importante seguir realizando jornadas de sensibilización de atención al ciudadano , con el fin de brindar un excelente servicio a la ciudadanía”*

5. TEMAS RENDICION DE CUENTAS

En este espacio los participantes no mencionaron temas que le gustaría conocer de la Rendicuentas.

6. CONCLUSIONES

1. Se recomienda adaptar la sala COE para las necesidades de las actividades de cada capacitación, esto con el fin de mejorar la proyección visual que permita una buena presentación, clara y cómoda para los participantes.
2. Es importante continuar adelantando este tipo de capacitaciones, que permiten el desarrollo a nivel laboral y personal en el marco legal y jurídico en los derechos fundamentales que nos cobijan y a los deberes que como personas naturales y funcionarios tenemos, adicional a esto a la contribución que tenemos cuando contamos con el conocimiento y las herramientas para poder garantizar un excelente servicio y acompañamiento a las diferentes necesidades de las personas en condición de discapacidad que hacen parte de nuestro entorno social.

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

Aprobó: Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano (E).