

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Lecciones aprendidas sobre el análisis de casos especiales
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública Dirección de Vigilancia y Análisis del Riesgo
Lugar y fecha del evento	Sede del Ministerio de Salud y Protección Social Bogotá; 26, 27 y 28 de noviembre de 2018
Total de Participantes	35 encuestados
No. de encuestados Efectivos	35 Efectivos
No. de encuestados Anulados	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, “**Lecciones aprendidas sobre el análisis de casos especiales**” 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) Claridad en las explicaciones del expositor.
- b) Desarrollo del Evento.
- c) Instalaciones y ayudas audiovisuales.

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

- a) Cumplimiento de las expectativas.
- b) El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo.
- c) Cumplimiento de la programación y horarios establecidos.

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.

A continuación se presenta la información gráfica de la calificación de los diferentes conferencistas que se presentaron en el evento objeto de este informe, **la fuente para cada una de las siguientes gráficas son la totalidad de las encuestas efectivas del evento “Reunión Nacional de Bancos de Sangre”.**

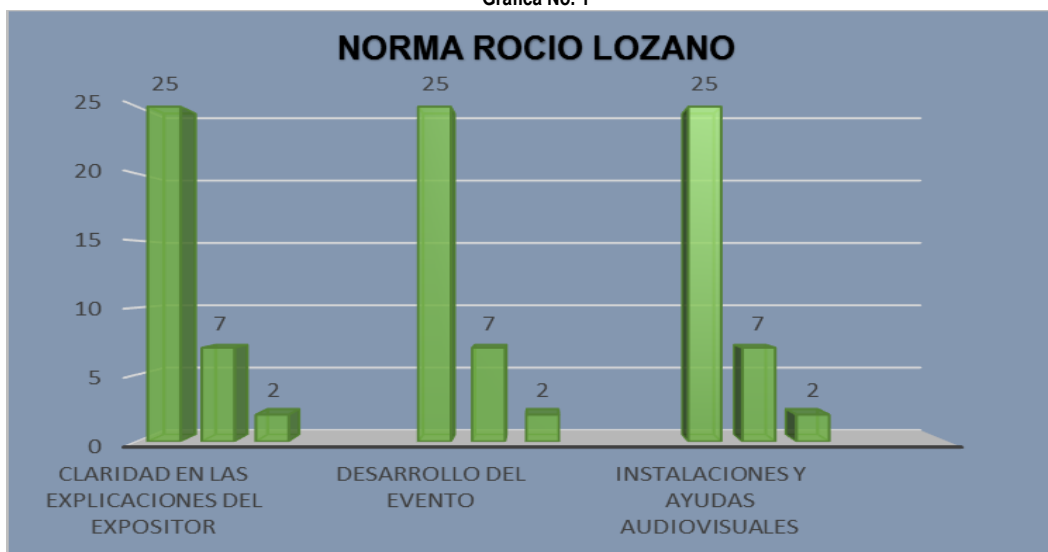
3.1.1 CONFERENCISTA 1: NORMA ROCIO LOZANO para este conferencista se recopiló información de 34 encuestados efectivos, de ellos los 34 participantes calificaron su desempeño de la siguiente manera:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 25 Excelentes, 7 Muy Buenos y 2 Buenos.
- Desarrollo del Evento: 25 Excelentes, 7 Muy Buenos y 2 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 25 Excelentes, 7 Muy Buenos y 2 Buenos.

La calificación en general que obtuvo el conferencista fue:

Muy Bueno	73,5 %
Bueno	20,5 %

Gráfica No. 1





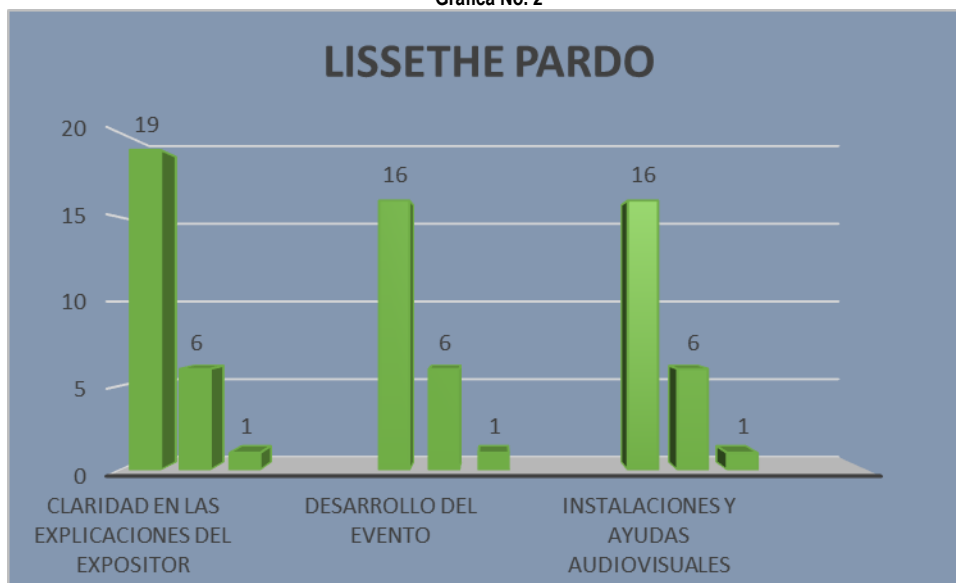
CONFERENCISTA 2: LISSETHE PARDO para este conferencista se recopiló información de 26 encuestados efectivos, de ellos los 26 participantes calificaron su desempeño de la siguiente manera:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 19 Excelentes, 6 Muy Buenos y 1 Bueno.
- Desarrollo del Evento: 16 Excelentes, 6 Muy Buenos y 1 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 16 Excelentes, 6 Muy Buenos y 1 Bueno.

La calificación en general que obtuvo el conferencista fue:

Muy Bueno	70 %
Bueno	25 %

Gráfica No. 2





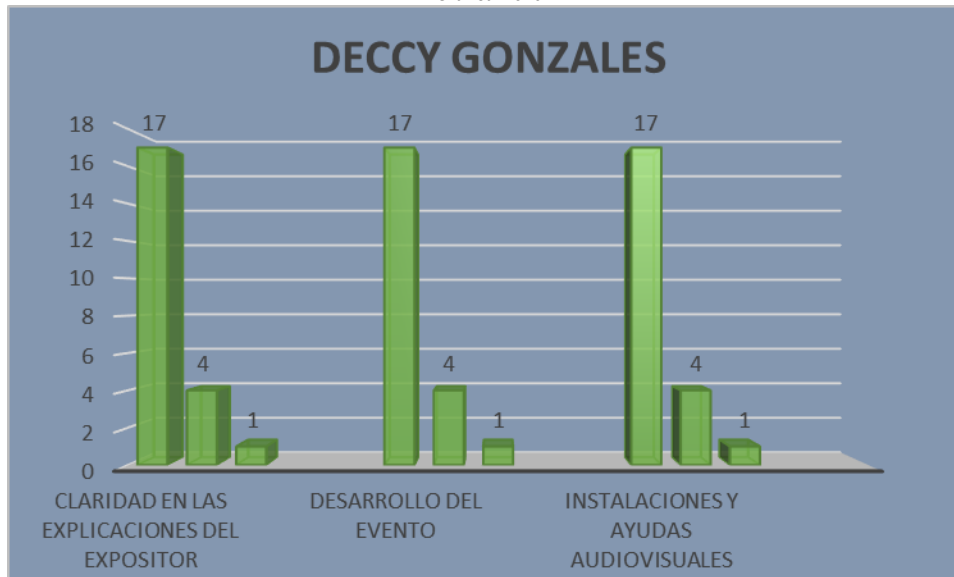
CONFERENCISTA 3: DECCY GONZALES para este conferencista se recopiló información de 26 encuestados efectivos, de ellos los 26 participantes calificaron su desempeño de la siguiente manera:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 17 Excelentes, 4 Muy Buenos y 1 Bueno.
- Desarrollo del Evento: 17 Excelentes, 4 Muy Buenos y 1 Bueno.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 17 Excelentes, 7 Muy Buenos y 1 Bueno.

La calificación en general que obtuvo el conferencista fue:

Muy Bueno	77 %
Bueno	18 %

Gráfica No. 3





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

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, de las 32 encuestas efectivas que respondieron esta pregunta, el 100% respondieron con “Si” sobre si les parecía que se había cumplido con las expectativas en relación a los expositores.
- b) **El evento o capacitación es de utilidad para su trabajo:** El 100% de los encuestados que respondieron este interrogante, (32 encuestas) concuerdan en que los contenidos expresados en el presente taller, propician un avance conceptual y son de utilidad para sus actividades diarias.
- c) **Cumplimiento de la programación y horarios establecidos:** de los 32 encuestados efectivos, los 32 respondieron esta pregunta calificando como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, logrando el 100%.

NOTA: en el apartado de: logística del evento 3 participantes no respondieron ninguna de las preguntas.

Gráfica No. 4 Calificación Total del Evento



4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. *En un tema importante para tan poco tiempo. El manejo del tablero de problemas es la esencia de la unidad de analisis y fue un solo muy poco tiempo.*
2. *Tiempo corto para el taller.*
3. *Más desarrollo del tablero de problemas.*
4. *Solicitamos la realización de un taller de de comité de analisis.*
5. *Excelente.*
6. *Realizar talleres virtuales para mejorar tablero de problemas (diligenciamiento) y su donación.*

5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

Los participantes no realizarón ninguna sugerencia para este numeral.

6. CONCLUSIONES

1. Se observa gran satisfacción respecto de la logistica del evento, resaltando que esta forma de organización es de ayuda para un mayor entendimiento en los temas tratados.
2. Los conferencistas fueron calificados de manera sobresaliente, esto en razón a que en los tres casos las calificaciones de los conferencistas sumados los rangos excelente y muy bueno suman 94% y 95% respectivamente
3. Se resalta como aspecto positivo que no se presnentó calificación regular o mala, lo que evidencia un logro satisfactorio para los organizadores del taller.