

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos.
Responsable de la actividad	Observatorio Nacional de Salud
Lugar y fecha del evento	Auditorio Mayor Universidad Santo Tomás
Total de Participantes	20 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	20 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 **“Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos”**, 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. 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. 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: De los 20 encuestados efectivos, 20 participantes calificaron al conferencista **CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA ORJUELA** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 10 Excelentes, 6 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 9 Excelentes, 8 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 12 Excelentes, 5 Muy Bueno y 3 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes, 7 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 12 Excelentes, 5 Muy Bueno y 3 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	31%
Bueno	16%

Gráfica No. 1 Calificación Total – CARLOS ANDRÉS CASTAÑEDA ORJUELA



Fuente: Evaluación del evento: "Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos"

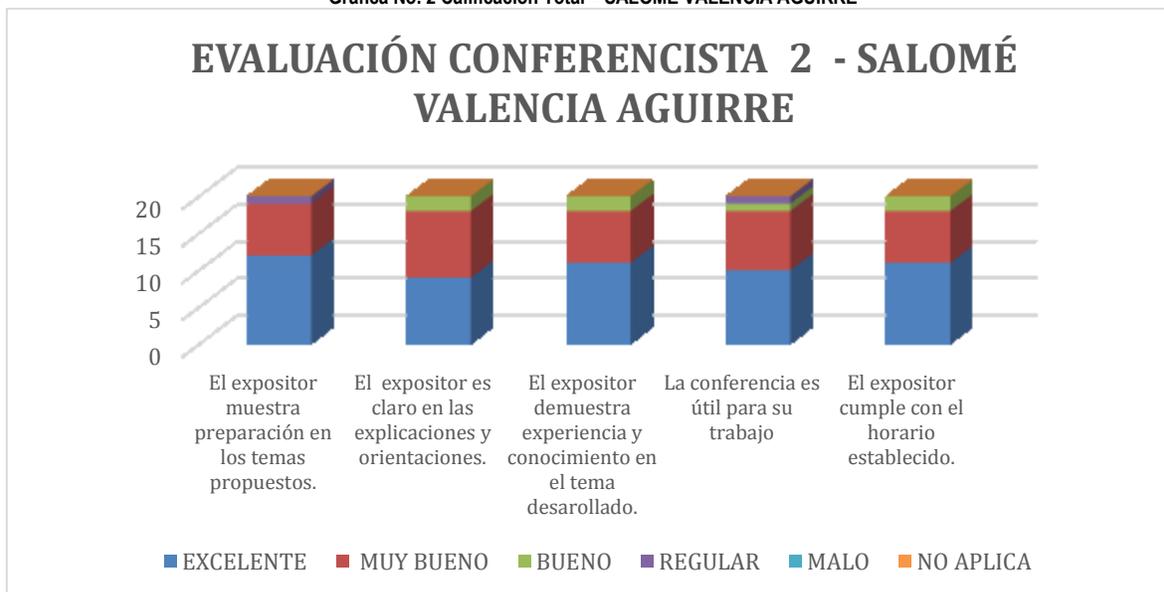
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 20 encuestados efectivos, 20 participantes calificaron a la conferencista **SALOMÉ VALENCIA AGUIRRE** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 12 Excelentes, 7 Muy Bueno y 1 Regular.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 9 Excelentes, 9 Muy Bueno y 2 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 11 Excelentes, 7 Muy Bueno y 2 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes, 8 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.
- El expositor cumple con el horario establecido 11 Excelentes, 7 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	38%
Bueno	7%
Regular	2%

Gráfica No. 2 Calificación Total – SALOMÉ VALENCIA AGUIRRE



Fuente: Evaluación del evento: "Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos"

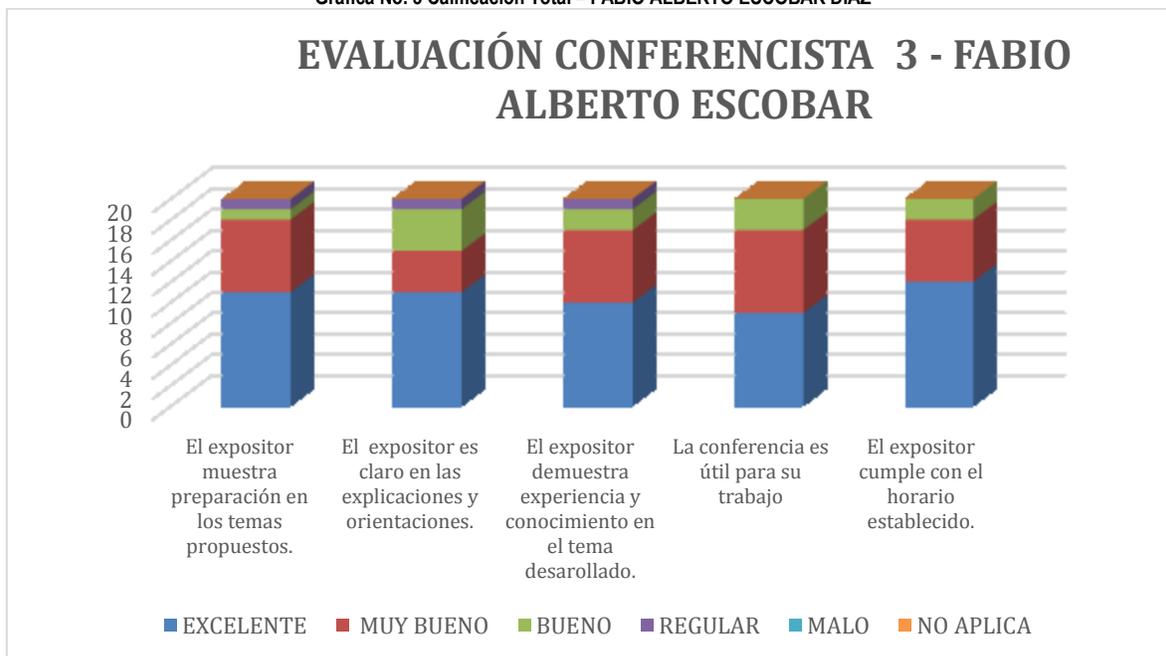
3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 20 encuestados efectivos, 20 participantes calificaron al conferencista **FABIO ALBERTO ESCOBAR DÍAZ** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes, 7 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 11 Excelentes, 4 Muy Bueno, 4 Bueno y 1 Regular.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes, 7 Muy Bueno, 2 Buenos y 1 Regular.
- La conferencia es útil para su trabajo 9 Excelentes, 8 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 12 Excelentes, 6 Muy Bueno y 2 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	32%
Bueno	12%
Regular	3%

Gráfica No. 3 Calificación Total – FABIO ALBERTO ESCOBAR DÍAZ



Fuente: Evaluación del evento: "Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos"

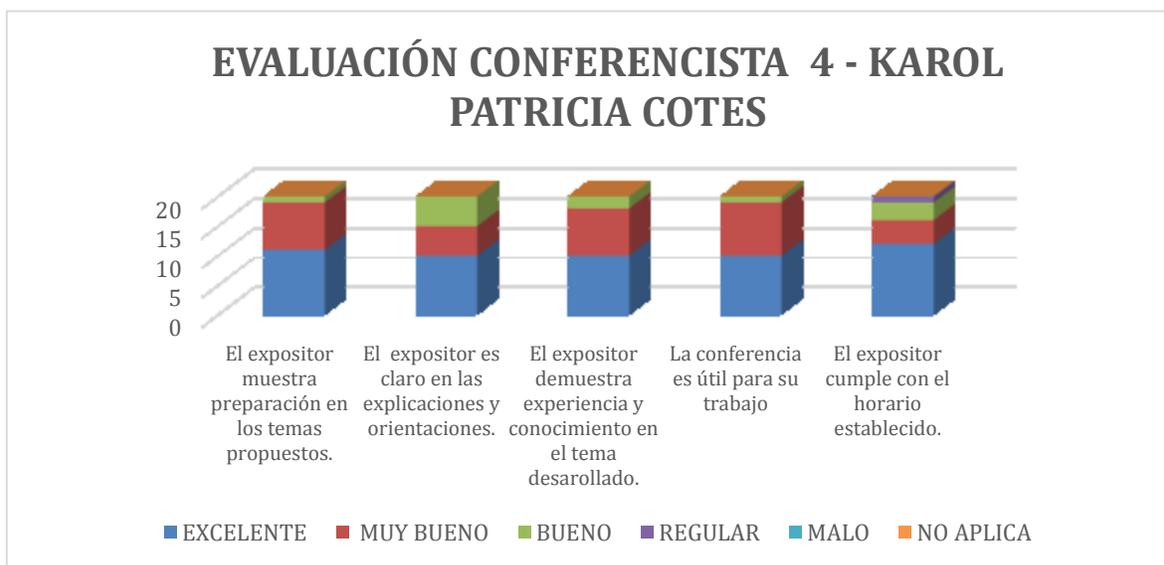
3.1.4 CONFERENCISTA 4: Los 20 encuestados efectivos calificaron al conferencista **KAROL PATRICIA COTES CANTILLO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 11 Excelentes, 8 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 10 Excelentes, 5 Muy Bueno y 5 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 10 Excelentes, 8 Muy Bueno y 2 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes, 9 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 12 Excelentes, 4 Muy Bueno, 3 Bueno y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	34%
Bueno	12%
Regular	1%

Gráfica No. 4 Calificación Total – KAROL PATRICIA COTES CANTILLO

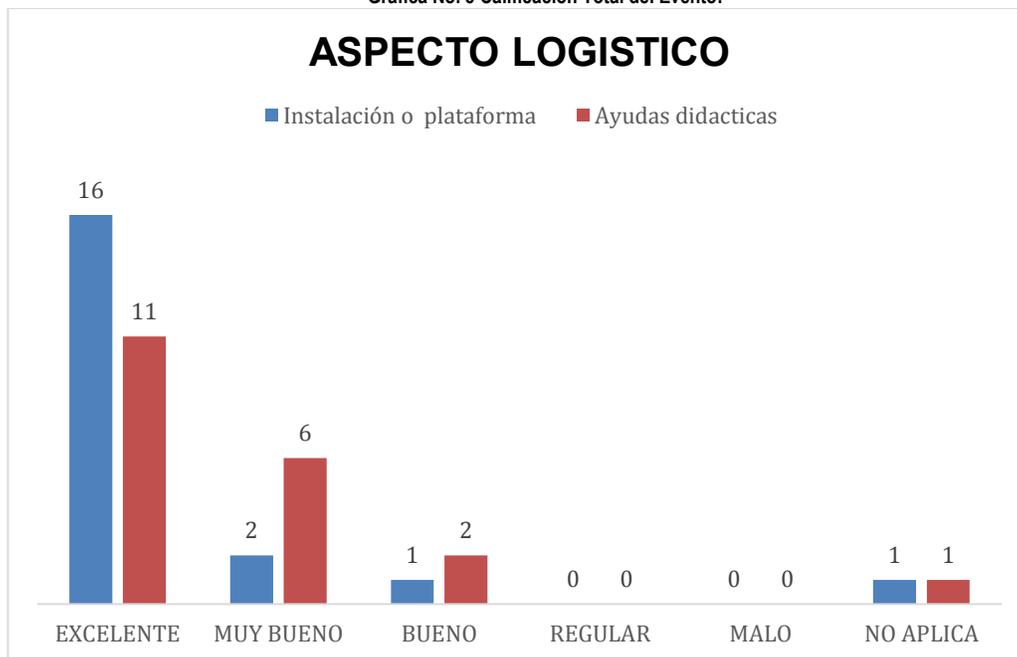


Fuente: Evaluación del evento: "Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos"

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

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento:** De las 20 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 16 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del 80%, 2 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del 10%, 1 participantes, calificó con **BUENO** alcanzando una percepción del 5% y 1 participante, calificó con **NO APLICA** alcanzando una percepción del 5%.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 11 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del 55%, calificandó como **EXCELENTE**, 6 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 30%, calificandó como **MUY BUENO**, 2 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 5%, calificandó como **BUENO** y 1 participante opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 5%, calificandó como **NO APLICA**.

Gráfica No. 5 Calificación Total del Evento:



Fuente: "Noveno informe del ONS: Impacto del conflicto armado en la salud de los colombianos"

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Que los expositores utilicen ayudas audiovisuales que informen al público”*
- *“La presentación por tantos expositores, puede generar un poco de distracción en la ponencia”.*
- *“El auditorio debería tener mayor iluminación encendida durante las conferencias”*
- *“Sería bueno hacer entrega de la agenda en la inscripción del evento”*
- *“Para Carlos Castañeda, explicar y apropiarse más del tema, no leer las diapositivas”*
- *“En la presentación se recomienda que las tablas que se muestren sean visibles ya que no se podía leer la información y las imágenes mostradas en la presentación no se discutieron. Personalmente esperaba mayor espacio para la discusión de los resultados del informe y de sus implicaciones. Quizás se dejó mucho espacio a la metodología.”*

TEMAS A CONOCER DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- *“Control epidemiológico”*
- *“Situación de usuarios de drogas inyectables. Impacto de programas de reducción de riesgos”*
- *“Enfoque del INS en cuanto a innovación y sobre economía de la salud”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dependencia encargada del evento fue la el Observatorio Nacional de Salud.
- Solamente tres personas mencionaron algunos temas *“Que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS”*
- En general las personas tuvieron buena percepción del evento.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.
Revisó: William Fabian Acosta Rodríguez - Profesional Grupo de Atención al Ciudadano.
Aprobó: Dr. Carlos Castañeda - Director Técnico Observatorio Nacional de Salud.