

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre del evento evaluado | Programa Nacional de las serpientes presentes en Colombia, serpientes de la Amazonía, manejo prehospitalario del accidente ofídico. |
| Responsable de la actividad | Dirección de Producción |
| Lugar y fecha del evento | CDA Puerto Inírida – Julio 21 de 2017 |
| Total de Participantes | 3 Encuestados |
| No. de encuestados Efectivos | 3 Efectivos |

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Programa Nacional de las serpientes presentes en Colombia, serpientes de la Amazonía, manejo prehospitalario del accidente ofídico”**, 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

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

3.1.1 CONFERENCISTA 1: - FRANCISCO RUÍZ

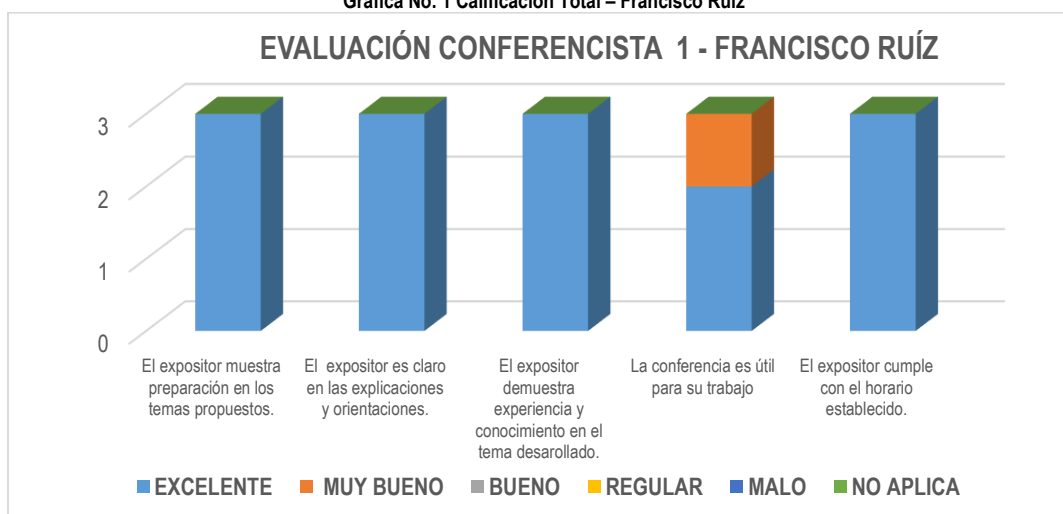
3 encuestados efectivos, 3 calificaron al conferencista **FRANCISCO RUÍZ** Evento/capacitación, así:

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

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 93% |
| Muy Bueno | 7% |
| Bueno | 0% |
| Regular | 0% |
| Malo | 0% |

Gráfica No. 1 Calificación Total – Francisco Ruíz

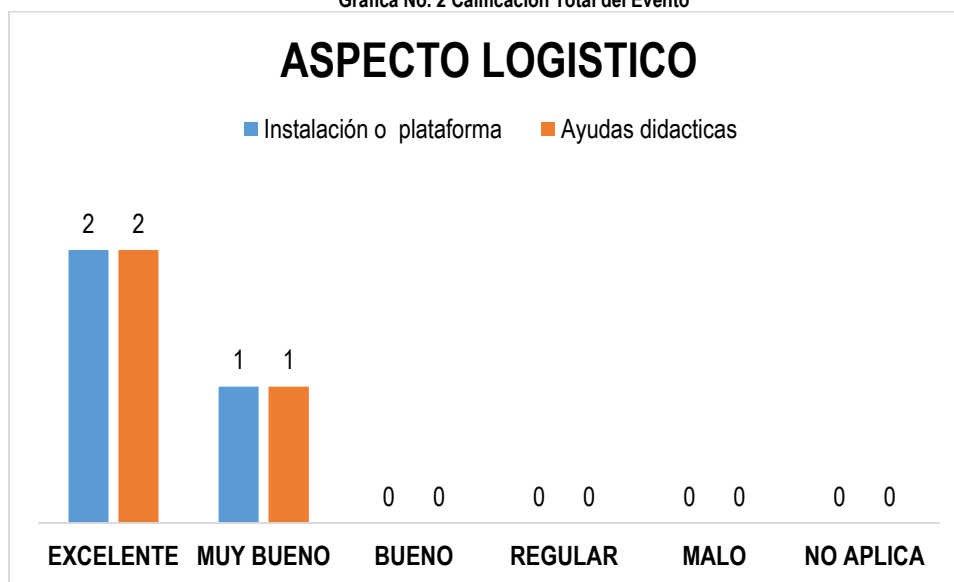


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Programa Nacional de las serpientes presentes en Colombia, serpientes de la Amazonía, manejo prehospitalario del accidente ofídico".

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De los 3 encuestados efectivos al evento/capacitación, 2 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **67%** calificando como **EXCELENTE**; 1 participante califica como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 2 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **67%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 1 encuestado califica el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33%**.

Gráfica No. 2 Calificación Total del Evento



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

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Temática de importancia para la región, ojala se dieran más periódicamente”*
- *“Muy interesante el tema; esos son los temas que la entidad debe ofrecer a sus empleados”*
- *Ante todo felicitaciones por sus logros en el tema de antivenenos en coral. Es un orgullo que eminencias como el Dr. Francisco Ruíz nos visite. Realizar procesos transversales entre instituciones de salud y ambientales como nosotros. Muy bien”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- No se da una buena explicación del diligenciamiento de la encuesta pues los participantes diligencian con una x siendo la correcta forma con números.
- Sólo tres participantes diligencian la encuesta.
- Dirección responsable del evento fue Producción.
- En cuanto a temas que le gustaría conocer en la rendición de cuentas no se recibieron observaciones.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo – Técnico Operativo Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.
18/08/2017