

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Primer encuentro intersectorial de seguridad y salud en el trabajo: alianzas, experiencias, retos y desafíos
<b>Responsable de la actividad</b>	Dirección de Investigación
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Instituto Nacional de Salud, Octubre 05 de 2018
<b>Total de Participantes</b>	73 encuestados, aplicación efectuada en dos jornadas, así: - 48 encuestas jornada mañana - 25 encuestas jornada tarde
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	78 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	0 Anulados

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de la aplicación de encuestas, la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada, “**Primer encuentro intersectorial de seguridad y salud en el trabajo alianzas, experiencias, retos y desafíos**” 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 conferencistas que se presentaron en el evento la fuente para cada una de las siguientes gráficas son la totalidad de las encuestas del evento *“Primer encuentro intersectorial de Seguridad y salud en el trabajo: alianzas, experiencias, retos y desafíos”*.

#### JORNADA MAÑANA:

**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **PAOLA CAMPUZANO**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 16 Excelentes, 14 Muy Buenos, 11 Buenos y 1 Regular
- Desarrollo del Evento: 15 Excelentes, 18 Muy Buenos y 9 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 20 Excelentes, 14 Muy Buenos y 10 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	40%
Muy bueno	36%

Gráfica No. 1 Calificación Total – PAOLA CAMPUZANO



**CONFERENCISTA 2:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **JUAN CARLOS ARISTIZABAL**, en el Evento/capacitación, así:



- Claridad en las explicaciones del expositor: 24 Excelentes, 16 Muy Buenos y 5 Buenos.
- Desarrollo del Evento: 23 Excelentes, 14 Muy Buenos y 6 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 22 Excelentes, 12 Muy Buenos, 6 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	54,3%
Muy bueno	32,5%

Gráfica No. 2 Calificación Total – Juan Carlos Aristizabal



**CONFERENCISTA 3:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **CARLOS AYALA**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 23 Excelentes, 16 Muy Buenos y 6 Buenos.
- Desarrollo del Evento: 22 Excelentes, 15 Muy Buenos y 6 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 24 Excelentes, 11 Muy Buenos, 8 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53%
Muy bueno	32%

Gráfica No. 3 Calificación Total – CARLOS AYALA



**CONFERENCISTA 4:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **ENIOR PRIETO**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 14 Excelentes, 18 Muy Buenos y 7 Buenos Y Regulares.
- b. Desarrollo del Evento: 17 Excelentes, 17 Muy Buenos y 8 Buenos.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 20 Excelentes, 15 Muy Buenos y 8 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	40%
Muy bueno	39,3%

Gráfica No. 4 Calificación Total – ENIOR PRIETO





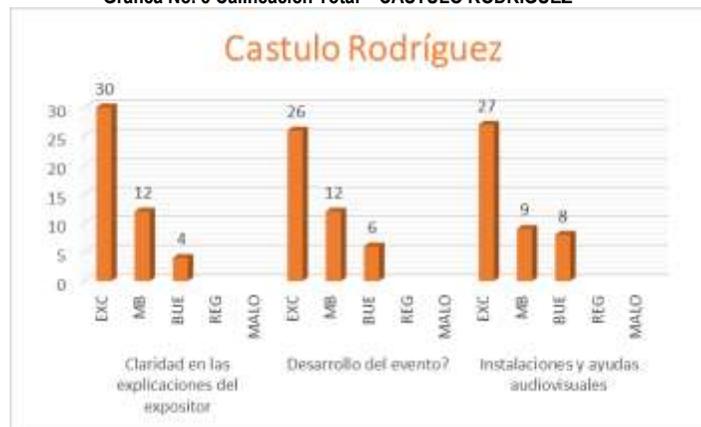
**CONFERENCISTA 5:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **CASTULO RODRÍGUEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 30 Excelentes, 12 Muy Buenos y 4 Buenos.
- Desarrollo del Evento: 26 Excelentes, 12 Muy Buenos y 6 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 27 Excelentes, 12 Muy Buenos y 8 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	62%
Muy bueno	25%

Gráfica No. 5 Calificación Total – CASTULO RODRÍGUEZ



**CONFERENCISTA 6:** De los 48 encuestados efectivos, 48 participantes calificaron a la conferencista **ANA MARIA RODRÍGUEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 26 Excelentes, 13 Muy Buenos, 5 Buenos y 1 Regular.
- Desarrollo del Evento: 21 Excelentes, 17 Muy Buenos, 4 Buenos y 1 Regular.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 23 Excelentes, 13 Muy Buenos, 5 Buenos y 2 Regulares.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	53,4%
Muy bueno	33%

Gráfica No. 6 Calificación Total – ANA MARÍA GUTIERREZ



**JORNADA TARDE:**

**CONFERENCISTA 7:** De los 25 encuestados efectivos, 25 participantes calificaron a la conferencista **LAURA J. VIVAS**, en el Evento/capacitación, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 6 Excelentes, 10 Muy Buenos, 7 Buenos.
- b. Desarrollo del Evento: 8 Excelentes, 8 Muy Buenos y 7 Buenos.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 10 Excelentes, 8 Muy Buenos, 4 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	35%
Muy bueno	38%

Gráfica No. 7 Calificación Total – LAURA J. VIVAS





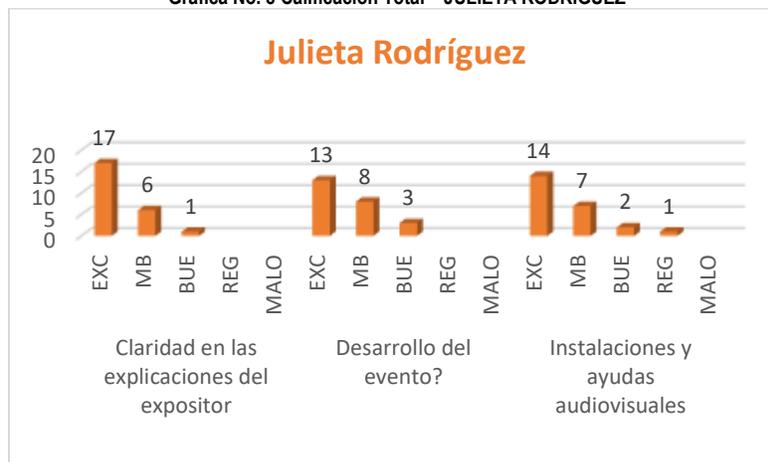
**CONFERENCISTA 8:** De los 25 encuestados efectivos, 25 participantes calificaron a la conferencista **JULIETA RODRÍGUEZ**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 17 Excelentes, 6 Muy Buenos, y 1 Bueno.
- Desarrollo del Evento: 13 Excelentes, 8 Muy Buenos y 3 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 14 Excelentes, 7 Muy Buenos, 2 Buenos y 1 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	61%
Muy bueno	29%

Gráfica No. 8 Calificación Total – JULIETA RODRÍGUEZ



**CONFERENCISTA 9:** De los 25 encuestados efectivos, 25 participantes calificaron a la conferencista **SHYRLE BERRIO**, en el Evento/capacitación, así:

- Claridad en las explicaciones del expositor: 10 Excelentes, 9 Muy Buenos, y 5 Bueno.
- Desarrollo del Evento: 12 Excelentes, 8 Muy Buenos y 5 Buenos.
- Instalaciones y ayudas audiovisuales: 12 Excelentes, 8 Muy Buenos y 4 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	47%
Muy bueno	34%





Gráfica No. 9 Calificación Total – SHYRLE BERRIO



**CONFERENCISTA 10:** De los 25 encuestados efectivos, 25 participantes calificaron a la conferencista **MARCELA VARONA**, así:

- a. Claridad en las explicaciones del expositor: 13 Excelentes, 8 Muy Buenos, y 2 Bueno.
- b. Desarrollo del Evento: 13 Excelentes, 7 Muy Buenos y 4 Buenos.
- c. Instalaciones y ayudas audiovisuales: 12 Excelentes, 7 Muy Buenos y 4 Buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	54%
Muy bueno	31%





Gráfica No. 10 Calificación Total – MARCELA VARONA



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

- a) **Cumplimiento de las expectativas:** Al realizar la verificación de este aspecto, de los 71 participantes, que respondieron esta pregunta el 100% respondió con “Si” sobre si le 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, 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 68 de los encuestados que respondieron esta pregunta califican como efectivo el cumplimiento del horario y la programación, por el contrario solo 3 encuestados no estiman que se halla cumplido, con esto se puede concluir que el cumplimiento se dio en 96 % y que no se dio cumplimiento a horario y programación establecido en un 4% respectivamente.



Gráfica No. 11 Calificación Total del Evento: "LOGISTICA DEL EVENTO"



#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

1. Hacer mas divulgación del evento para efectos de facilitar mayor participación.
2. Muy buen espacio de conocimiento y construcción en pro del sector STT y lo academico.
3. Resaltan la participación y felicitan al Dr. Cástulo Rodríguez.
4. Experiencias exitosas en STT de la economía formal e informal / Cancer - enfermedad laboral la investigación.
5. Excelente lástima que no se había lleno completo, el evento lo merecía, gracias excelente evento.
6. Se presentaba dificultad en la visualización de las diapositivas.



## 5. TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS

Los participantes usaron muy poco este espacio sin embargo mencionaron algunos temas, dentro de los cuales se citan:

1. Inversión de impacto en en STT.
2. Exposición Riesgos asociados a exposición sustancias químicas.
3. Ergonomía, higiene industrial.
4. Investigación y legislación en temas de seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial.
5. Manejo de sustancias químicas según el SGA.
6. Resultados en rehabilitación profesional y reinserción laboral, que se están haciendo cada uno de los actores?
7. Resultados de toxicología ocupacional, Calificación de juntas.
8. Riesgos en los diferentes sectores, especialmente en el sector manufacturero
9. Resultados en temas de salud mental
10. Resultados de información en el sistema de vigilancia epidemiológica.

## 6. CONCLUSIONES

1. Se puede apreciar por las calificaciones de los conferencistas, gran satisfacción por la temática y las exposiciones, solicitan mayor difusión y participación, por ser un tema considerado de gran interés.
2. Los conferencistas fueron bien calificados, se resaltan los resultados del Dr. Castulo Rodríguez quien aparte de lograr muy buenas calificaciones también fue felicitado específicamente.
3. Se consolidó y expone, el interés general de realizar talleres para este tipo de eventos, ya que las temáticas permiten un mejor desarrollo.
4. Se sugiere que el material visual, contenga una letra más grande para efectos de facilitar la lectura.

Consolidó: William Acosta. 14/10/18  
Revisó: Amanda Rivera. 23/10/18