

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	Ibagué- Tolima 22 de marzo 2017
Total de Participantes	15 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	14 Efectivos
No. de encuestas Anuladas	1 anuladas ¹

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada *“Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO.”*, 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	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1
No Aplica	0

¹ Se anula la encuesta a folio 12, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.

1.1 Objetivo del evento/capacitación.

- a. Presentación y entendimiento del objetivo

1.2 Logística del evento (instalación y equipos multimedia)

- a. La instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. Las ayudas didácticas del evento/capacitación.

2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. Puntualidad.
- b. Claridad y orden en los temas presentados.
- c. Desarrollo todos los temas propuestos.
- d. Metodología utilizada.
- e. Motivación a la participación.
- f. Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación.
- g. Memorias, guías o material de ayuda.

3. Componente III. Calificación General del evento.

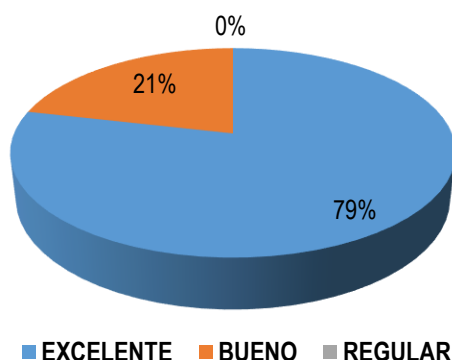
- a. Aspectos positivos del evento/capacitación
- b. Aspectos negativos del evento/capacitación
- c. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS.

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 14 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 11 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **79%** y 3 califican como **BUENO** con un porcentaje del **21%**.

OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN

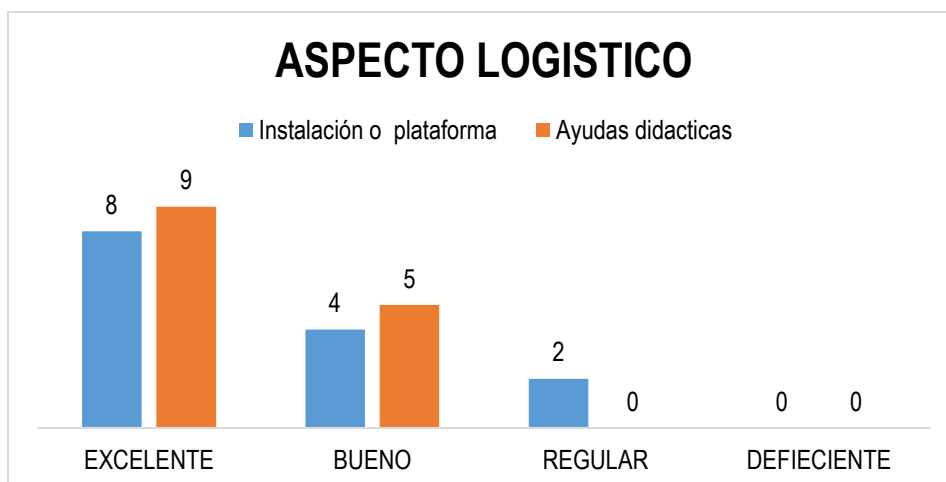


Gráfica No. 1 Porcentaje Total Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO

- LOGISTICA DEL EVENTO

- Instalación y equipos multimedia:** De los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, 8 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **57%** calificando como **EXCELENTE**, 4 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **29%** y 2 como **REGULAR** que equivale al **14%**.
- Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 9 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **64%**, calificandolo como **EXCELENTE**, y 5 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **36%**.

ASPECTO LOGISTICO



Gráfica No. 2 Calificación Logística del evento Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

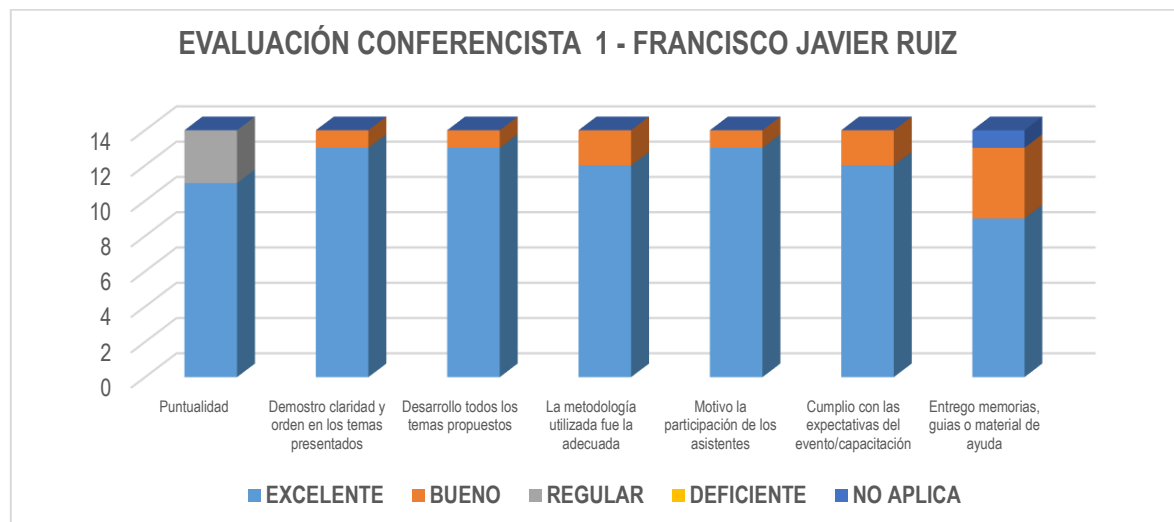
CONFERENCISTA 1: - FRANCISCO RUIZ

14 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 11 excelentes y 3 regular.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 13 excelentes y 1 bueno.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 13 excelentes y 1 bueno.
- Metodología utilizada: con 12 excelentes y 2 buenos.
- Motivación a la participación: 13 excelentes y 1 bueno.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 12 excelentes y 2 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 9 excelentes, 4 buenos y 1 N/A.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	85%
Bueno	11%
Regular	3%
N/A	1%



Gráfica No. 3 Calificación Logística del evento Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

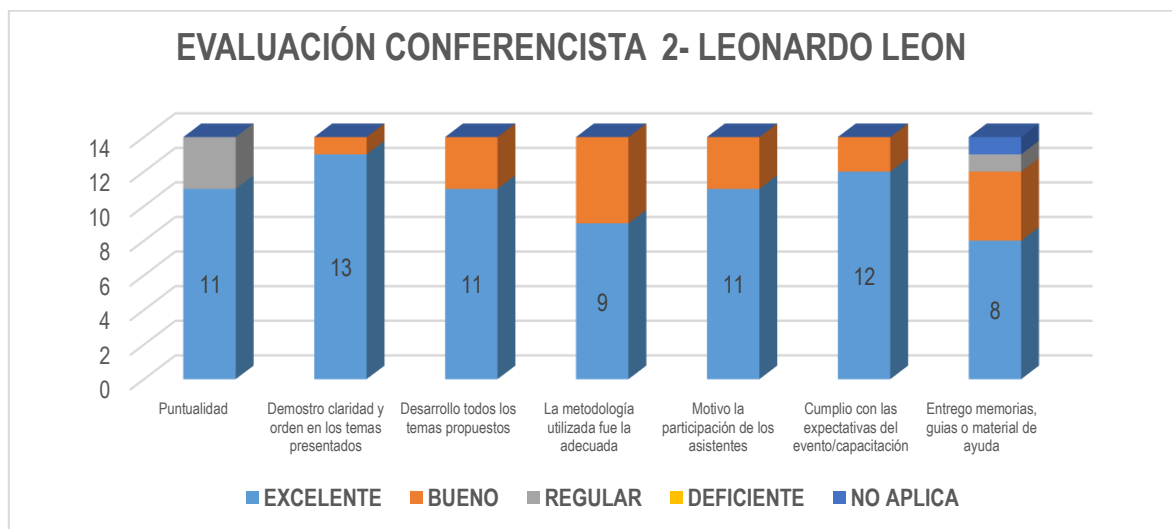
CONFERENCISTA 2: - LEONARDO LEÓN

14 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 11 excelentes y 3 regular.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 13 excelentes y 1 bueno.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 11 excelentes y 3 bueno.
- Metodología utilizada: con 9 excelentes y 5 bueno.
- Motivación a la participación: 11 excelentes y 3 bueno.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 12 excelentes y 2 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 8 excelentes, 4 bueno, 1 regular y 1 N/A.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	77%
Bueno	18%
Regular	4%
N/A	1%



Gráfica No. 4 Calificación Logística del evento Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo en la situación AO, protocolo y notificación, manejo médico del AO

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

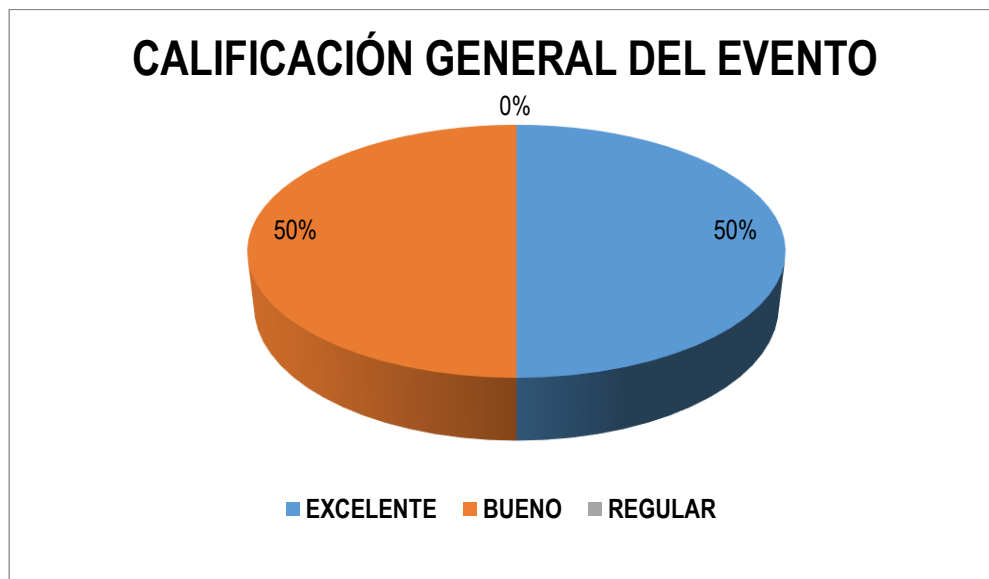
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 14 encuestados efectivos al evento/capacitación, 7 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **50%** y 7 califican como **BUENO** con el otro **50%**.



Gráfica No. 5 Calificación Logística del evento Plan Nacional para la conservación de Serpientes en Colombia – Serpientes venenosas de Tolima factores y conductas de riesgo y participación, manejo médico del accidente provocado por serpientes venenosas

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Buen avance del tema didáctico”
- “Claridad en lenguaje, cifras, distribución, información actual”
- “Muchos datos de reconocimiento de la serpiente”
- “Información que casi no se trata y debería hacerse más seguido”
- “explicación, manejo público”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Enviar por correo memorias del evento”
- “Más tiempo, información en memorias”
- “No se veían bien las diapositivas atrás del auditorio”
- “Destinar un poco más de tiempo(2 días)”
- “No tan recogidas la diapositivas”
- “Sitio y mejorar la calidad de letras del contenido”

Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas:

- Accidente rábico

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que la calidad del expositor y el manejo de los temas tratados, la metodología utilizada para el evento /capacitación cumple con la mayoría de las expectativas, dejando una buena impresión dentro de los participantes en cuanto a actualización e importancia de la actividad.
- Falta claridad de diligenciamiento a la hora de entregar la encuesta por parte del encargado del evento, con el fin que no haya que anular encuestas y todas sean efectivas.
- Hay diversidad de calificaciones entre EXCELENTE, BUENO y REGULAR, predominando el EXCELENTE.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo– Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
07-04-2017

Av. Calle 26 No. 51-20, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

e-mail: contactenos@ins.gov.co Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

