

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Serpientes de Colombia y la Amazonia, diferenciación de las serpientes, aportes al manejo del accidente ofídico.
<b>Responsable de la actividad</b>	INS – Secretaría de Salud del Caquetá.
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Secretaría de Salud de Caquetá – Agosto 17 de 2017
<b>Total de Participantes</b>	11 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	6 Efectivos
<b>No encuestas anuladas</b>	5 anuladas <sup>1</sup>

#### 1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Serpientes de Colombia y la Amazonia, diferenciación de las serpientes, aportes al manejo 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

<sup>1</sup> Se anulan las encuestas a folios Nos. 7 al 11 por presentar errores en el diligenciamiento.

### 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

## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

### 3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

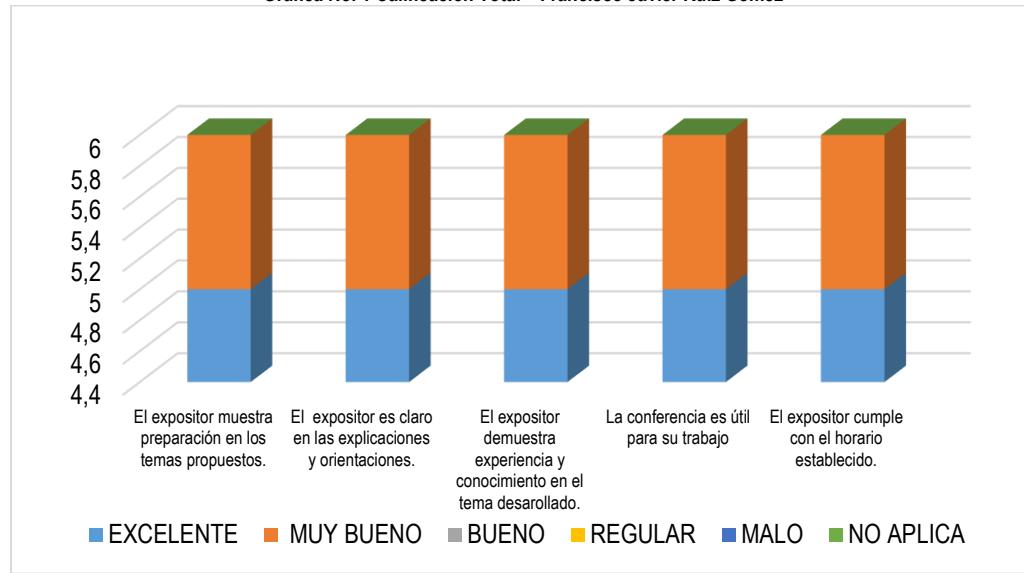
**3.1.1 CONFERENCISTA 1:** Los 6 encuestados efectivos, 6 calificaron al conferencista **FRANCISCO JAVIER RUIZ GÓMEZ** en el Evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos 5 Excelentes y 1 muy bueno.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 5 Excelentes y 1 muy bueno.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 5 Excelentes y 1 muy bueno.
- d. La conferencia es útil para su trabajo 5 Excelentes y 1 muy bueno.
- e. El expositor cumple con el horario establecido 5 Excelentes y 1 muy bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	83%
Muy bueno	17%

Gráfica No. 1 Calificación Total – Francisco Javier Ruiz Gómez



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Serpientes de Colombia y la Amazonía, diferenciación de las serpientes, aportes al manejo del accidente ofídico"



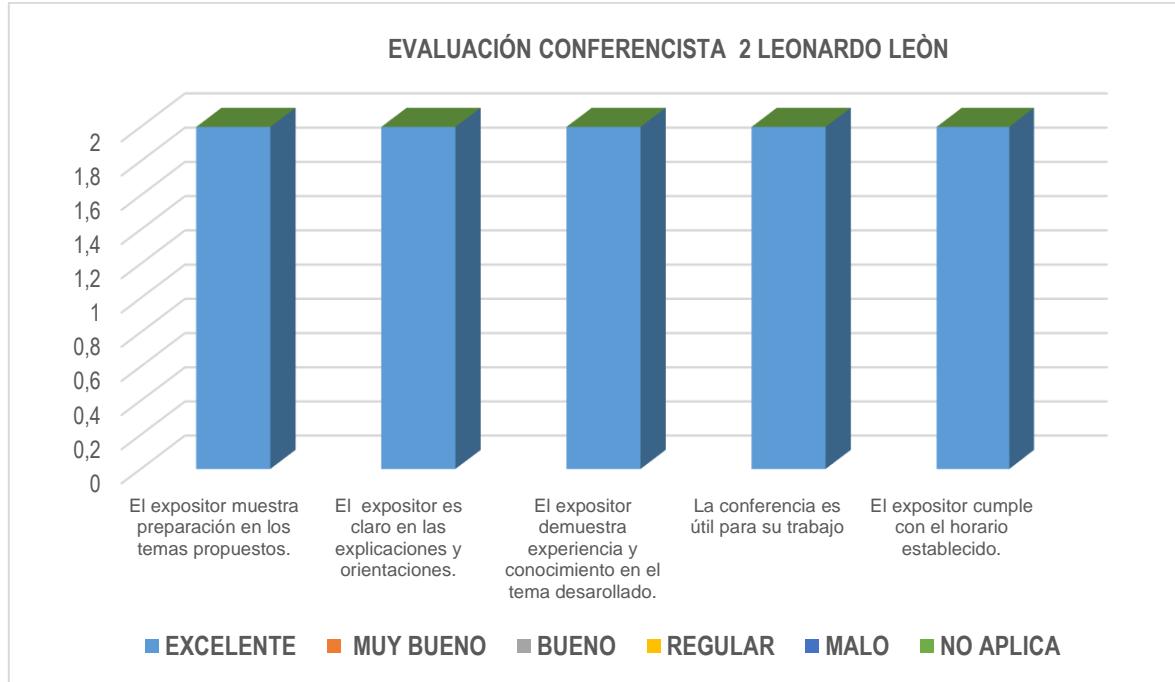
**3.1.2 CONFERENCISTA 2:** Los 6 encuestados efectivos, 2 calificaron al conferencista **LEONARDO LEÓN** en el Evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos 2 Excelentes.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 2 Excelentes.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 2 Excelentes.
- d. La conferencia es útil para su trabajo 2 Excelentes.
- e. El expositor cumple con el horario establecido 2 Excelentes.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
-----------	------

Gráfica No. 2 Calificación Total – Leonardo León

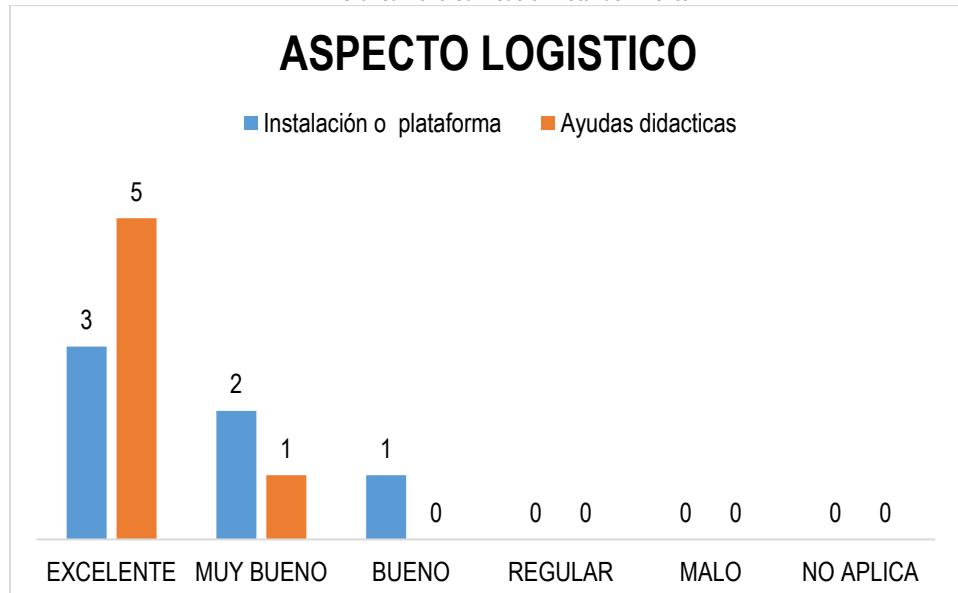


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Serpientes de Colombia y la Amazonía, diferenciación de las serpientes, aportes al manejo del accidente ofídico"

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

- a. **Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** Los 6 encuestados efectivos para este ítem al evento/capacitación, 3 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación alcanzando una percepción del **50%** calificando como **EXCELENTE**, 2 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **33%** y 1 encuestado califican el evento como **BUENO** con un porcentaje del **17%**.
  
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada:** 5 participantes califican las ayudas didácticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **83%**, calificandolo como **EXCELENTE**; 1 encuestado califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **17%**.

Gráfica No. 3 Calificación Total del Evento



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

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- “Capacitación continua”.
- “Excelente la capacitación, no sabía ni conocía mucho sobre las serpientes en general y personaje le tengo demasiado miedo a las serpientes, por eso creo que si de manera frecuente recibimos esta clase de capacitaciones tendremos más conocimiento hacia ellas”.
- “Por ser el Caquetá un departamento de mucha presencia ofídica, es necesario que este tipo de capacitaciones por lo menos se deban hacer una cada año”.
- “Tener más seguidamente esta clase de capacitaciones por parte del Instituto Nacional de Salud”.

### TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE INS

- “Accidente rábico”.

### CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Dirección responsable del evento fue las Direcciones de Producción - Vigilancia.
- Con el fin de tener éxito, obtener una buena calificación y minimizar el mal diligenciamiento de las encuestas, es pertinente se explique previamente cómo diligenciar el formato de evaluación del evento/capacitación, ya que se evidencian inconsistencias para tabular los resultados, generando encuestas anuladas y calificación en espacios que no lo requieren.

**Elaboró:** Yuli Paola Castañeda Amórtegui – Auxiliar Grupo de Atención al Ciudadano  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.  
11/09/2017

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

PBX: (1) 220 7700 Opción 2

Línea de Atención al Ciudadano(PQRSD): (1) 324 4576

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co)

Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

Línea gratuita nacional: 018000 113 400

