

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Programa nacional para la conservación de serpientes - serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Bogotá - 17 de marzo 2017
Total de Participantes	11 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	11 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 para la conservación de serpientes - serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios”**, 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

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



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. Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. Ayudas didácticas del evento/capacitación.

2. Componente II. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. Puntualidad.
- b. Claridad y orden en los temas presentados.
- c. Desarrollo de 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.

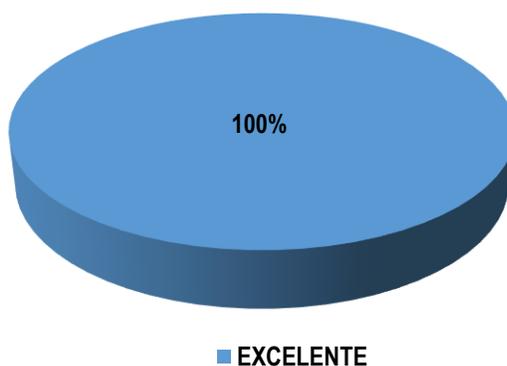
- a. Aspectos positivos del evento/capacitación
- b. Aspectos negativos del evento/capacitación
- c. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 11 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 11 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **100%**.

OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN



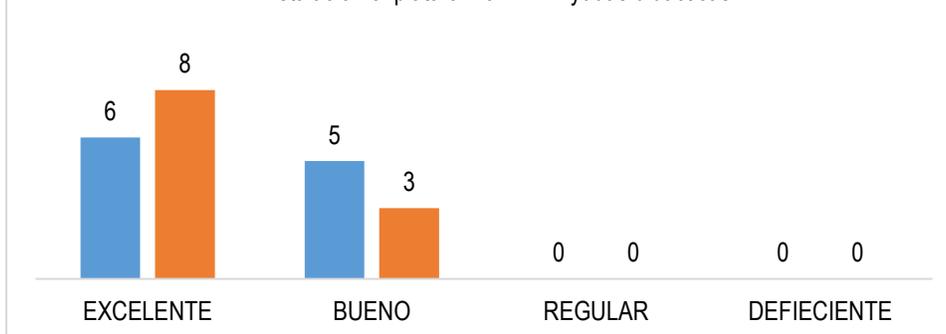
Gráfica No. 1 Porcentaje Total: "Programa nacional para la conservación de serpientes, serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios"

- LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 11 encuestados efectivos al evento/capacitación, 6 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **54%** calificando como **EXCELENTE**, 5 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **46%**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 8 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **73%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 3 participantes califican como **BUENO** con un porcentaje del **27%**.

ASPECTO LOGISTICO

■ Instalación o plataforma ■ Ayudas didacticas



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.

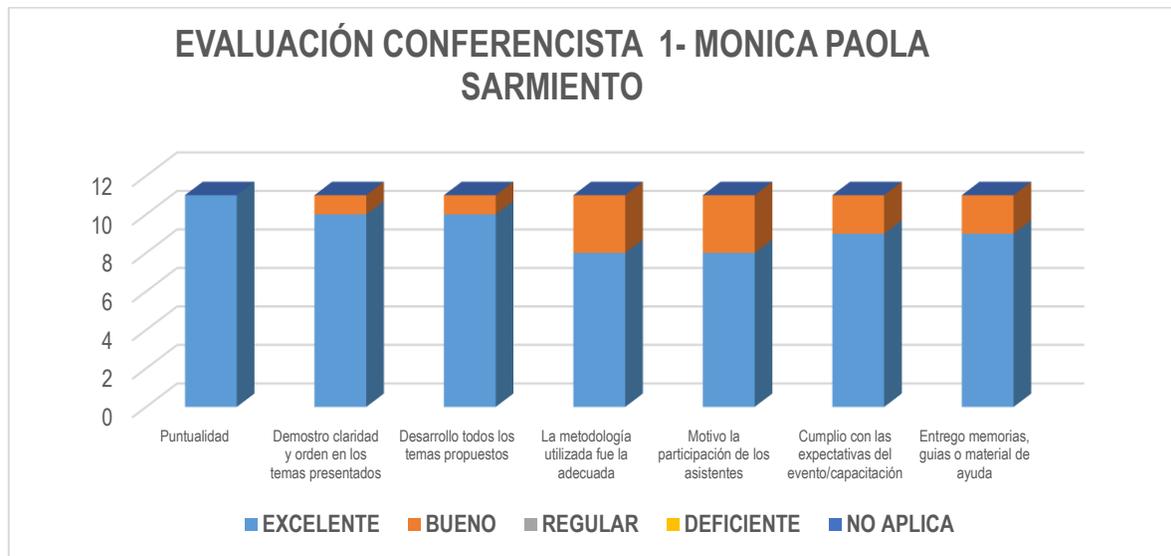
CONFERENCISTA 1: - MONICA PAOLA SARMIENTO PÉREZ

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

- Puntualidad: con 11 excelentes.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 10 excelentes y 1 bueno
- Desarrollo de los temas propuestos: con 10 excelentes y 1 bueno
- Metodología utilizada: con 8 excelentes y 3 bueno
- Motivación a la participación: 8 excelentes y 3 bueno.
- Cumplimiento de las expectativas del evento/capacitación: con 9 excelentes y 2 bueno
- Memorias, guías o material de ayuda: con 9 excelentes, 2 bueno.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	84%
Bueno	16%



Gráfica No. 3 Total "Programa nacional para la conservación de serpientes, serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios"

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 11 encuestados efectivos al evento/capacitación, 10 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **100%**. 1 participante califica de **BUENO** el evento con el **9%**.



Gráfica No. 4 Total "Programa nacional para la conservación de serpientes, serpientes venenosas, venenos y antivenenos; accidente ofídico, prevención y primeros auxilios"

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- "Claridad en información, estimulación en temas de interés"
- "Tema muy claro y buena energía"
- "buen manejo del tema y muy interesante"
- "Información documentada"
- "Información útil para la carrera"
- "Buena información y claridad"
- "Amplio manejo y experiencia en el tema"
- "Información muy completa sobre accidente ofídicos"
- "La pertenecía del tema y facilidad de trasmisión"

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

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- *“posibilidad de visitar el INS”*
- *“Ayudas didácticas”*
- *“3 horas de charlas seguidas cansón, debería hacer descansos hacer descansos o hacerla en dos partes”*

Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas:

- “Accidentes ponzoñosos”
- “Papel del médico veterinario en el INS”

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.
- Se obtiene como resultado de calificación general 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

