

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo
Responsable de la actividad	Dirección de Producción
Lugar y fecha del evento	Victoria - Caldas 15-17 febrero de 2017
Total de Participantes	4 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	4 Efectivos

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada **“Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo.”**, 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

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.

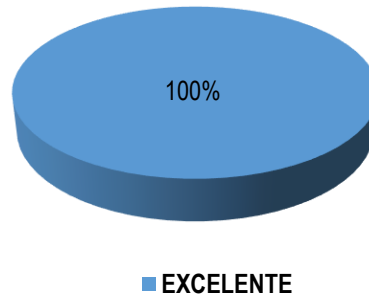
- a. Aspectos positivos del evento/capacitación
- b. Aspectos negativos del evento/capacitación
- c. Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 4 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento,4 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **100%**.

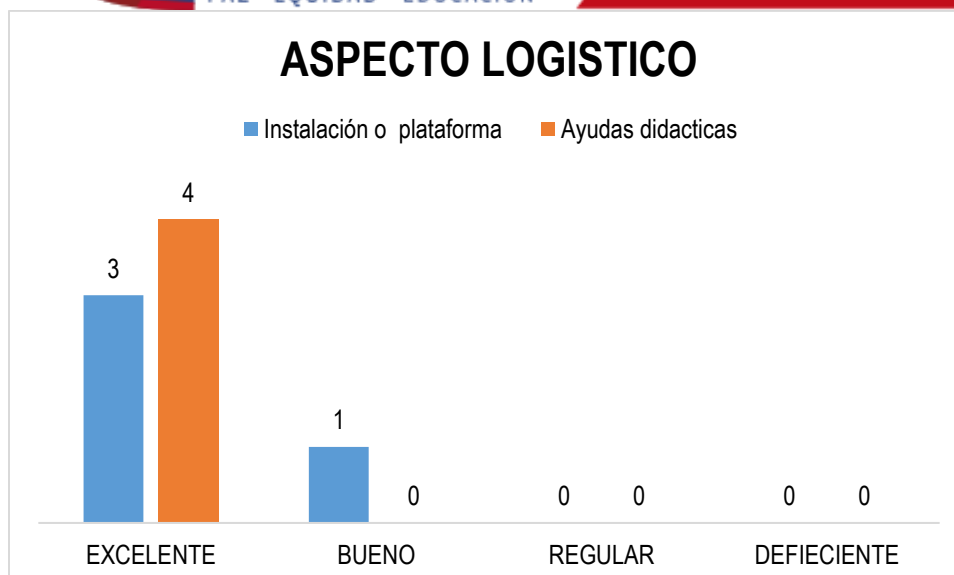
OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN



Gráfica No. 1 Porcentaje Total Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo"

- LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalaciones y equipos multimedia:** De los 4 encuestados efectivos al evento/capacitación, 3 participantes consideran frente a las instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación, alcanzando una percepción del **75%** calificando como **EXCELENTE**, 1 participante califican como **BUENO** con un porcentaje del **25%**.
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 4 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **100%**, calificandolo como **EXCELENTE**.



Gráfica No. 2 Calificación Total Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo"

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1: - FRANCISCO RUIZ

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

- a. Puntualidad: con 4 excelentes.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 4 excelentes
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 4 excelentes
- d. Metodología utilizada: con 4 excelentes
- e. Motivación a la participación: 4 excelentes.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 4 excelentes
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 3 excelentes, 1 N/A

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	96%
N/A	4%

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

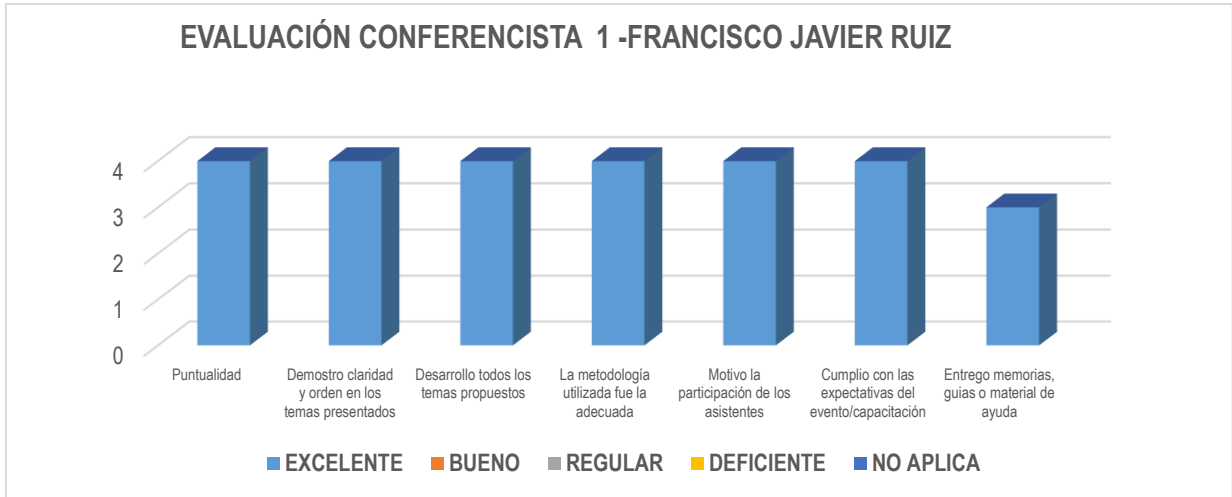
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 3 Calificación Total "Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo"

4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 4 encuestados efectivos al evento/capacitación, 4 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **100%**.



Gráfica No. 4 Calificación Total "Realizar talleres a la comunidad y al componente de salud del municipio de Victoria- Caldas, orientados a atender necesidades en discernimiento y comprensión de las serpientes, incluyendo los factores asociados a la accidentalidad, la prevención de dichos accidentes, primeros auxilios y manejo médico del mismo"

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



ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- *“Las comunidades y el cuerpo de salud tienen claridad frente al accidente ofídico, como prevenirlo y tratarlo”*
- *“Claridad en el tema y buenos ejercicios”*
- *“Trabajo en la comunidad rural”*

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- *“No obstante que el manejo óptimo de la temática mantuvo al público atento, sería conveniente recortar la duración de la charla.”*

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 totalidad 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

