

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre del evento evaluado | Red de Gestión de Conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria |
| Responsable de la actividad | Dirección de Investigación |
| Lugar y fecha del evento | Universidad del Pacífico – marzo 30 de 2017 |
| Total de Participantes | 39 Encuestados |
| No. de encuestados Efectivos | 20 Efectivos |
| No encuestas anuladas | 19 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 “*Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria*”, 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 |

₁ Se anulan las encuestas a folios números 21 al 39, por presentar inconsistencias en su diligenciamiento.

3. VARIABLES A EVALUAR

1. Componente I. Evaluación del evento/capacitación.

1.1 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:

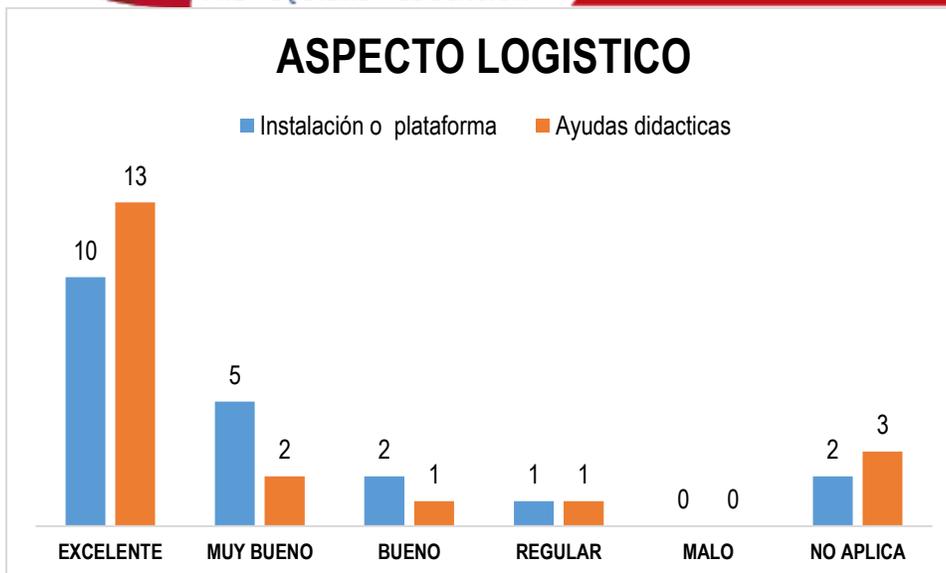
- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado
- d. La conferencia es útil para su trabajo
- e. El expositor cumple con el horario establecido

3. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Observaciones y recomendaciones

- 1.1 LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 20 encuestados efectivos al evento/capacitación, 10 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**; 5 participantes califican como **MUY BUENO** con un porcentaje del **25%**, también 2 participantes califican el evento como **BUENO** con el **10%**, 1 participante califica **REGULAR** con el **5%** y 2 participantes seleccionan n/a con el **10%**.
- b. **Ayudas didácticas del evento/capacitación:** 13 participantes califican las ayudas didácticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **65%**, calificándolo como **EXCELENTE**; 2 encuestados califican el evento como **MUY BUENO** con un porcentaje del **10%** además 1 participante califica **BUENO** con un porcentaje **5%** y un **REGULAR** el ítem con el **5%**.y se obtienen 3 encuestados que califican como n/a **15%**.



Gráfica No. 1 Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

CONFERENCISTA 1: - JOHN HENRRY ARBOLEDA

De los 20 encuestados efectivos, 6 calificaron al conferencista **JOHN HENRRY ARBOLEDA** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 6 Excelentes
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 6 Excelentes
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 6 Excelentes
- La conferencia es útil para su trabajo 5 Excelentes y 1 Muy Bueno
- El expositor cumple con el horario establecido 5 Excelentes y 1 Muy Bueno

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 93% |
| Muy Bueno | 7% |
| Regular | 0% |

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

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

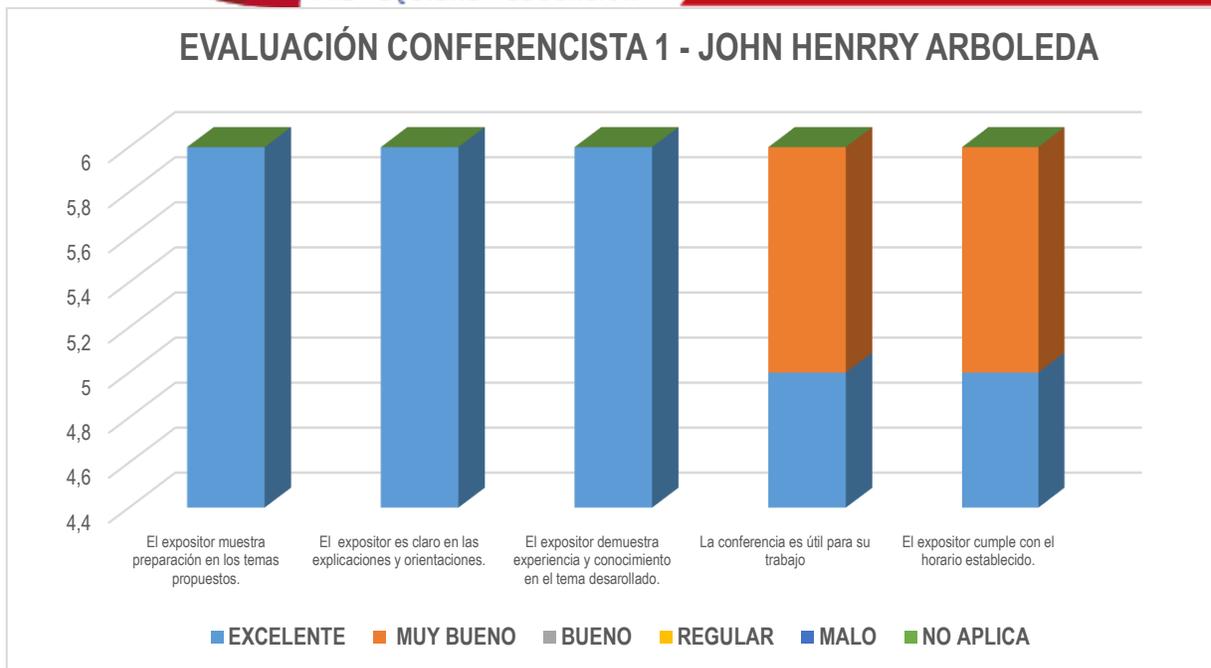
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 1 - JOHN HENRRY ARBOLEDA



Gráfica No. 2 Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 2: - OLGA MURILLO

De los 20 encuestados efectivos, 7 calificaron al conferencista **OLGA MURILLO** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 6 Excelentes y 1 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 6 Excelentes y 1 Muy Bueno
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 6 Excelentes y 1 Muy Bueno
- La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes y 1 Bueno
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes y 1 N/A

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 86% |
| Muy Bueno | 9% |
| Bueno | 3% |
| N/A | 2% |

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

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

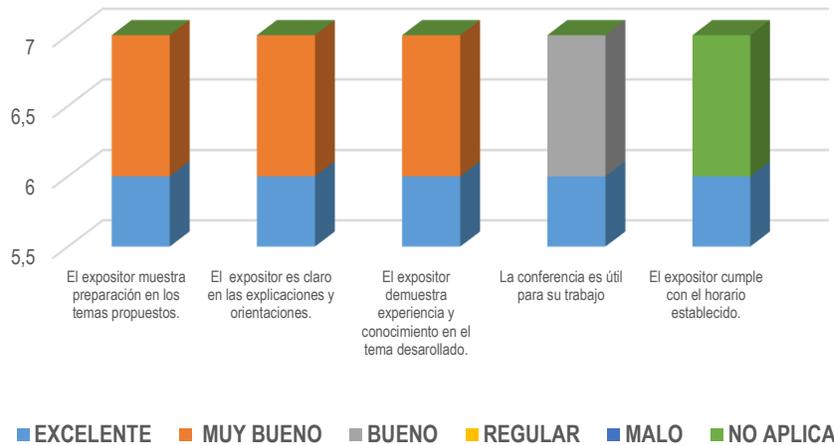
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 2 - OLGA MURILLO



Gráfica No. 3 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 3: - GABRIELA REY

De los 20 encuestados efectivos, 6 calificaron al conferencista **GABRIELA REY** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 6 Excelentes
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 6 Excelentes
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 6 Excelentes
- La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes
- El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 100% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 0% |

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

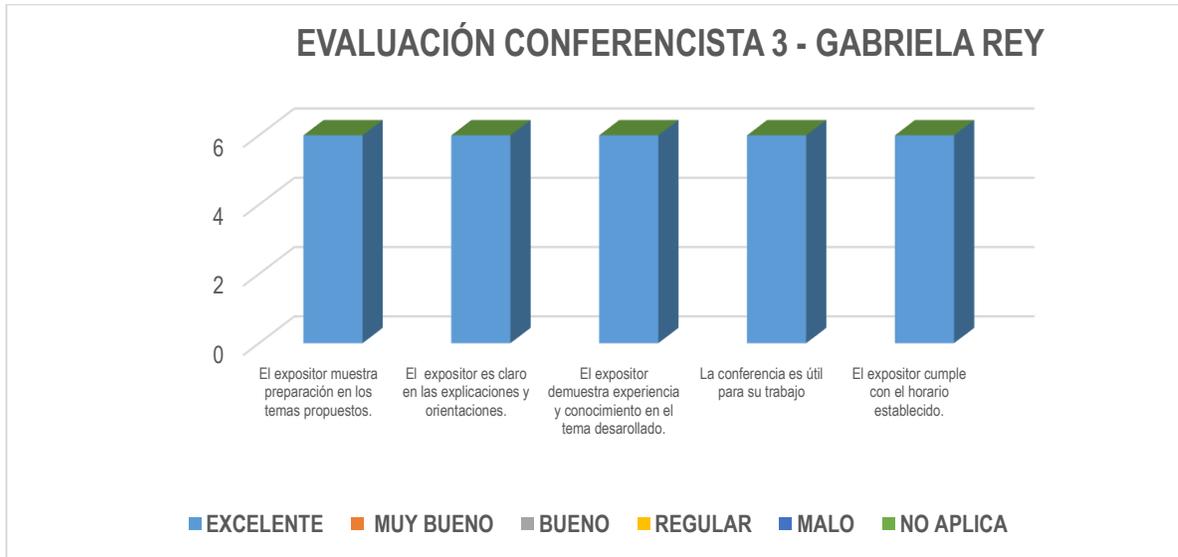
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext.1283 – 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 4 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 4: - MIGUEL DÍAZ

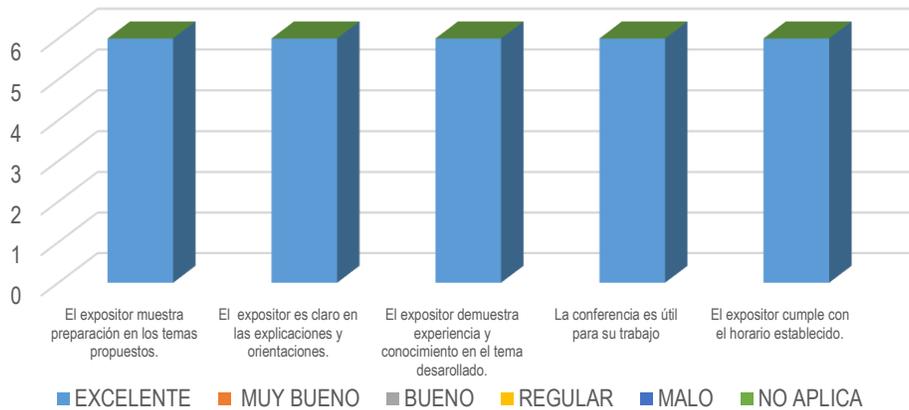
De los 20 encuestados efectivos, 6 calificaron al conferencista **MIGUEL DÍAZ** evento/capacitación, así:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos 6 Excelentes
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 6 Excelentes
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 6 Excelentes
- d. La conferencia es útil para su trabajo 6 Excelentes
- e. El expositor cumple con el horario establecido 6 Excelentes

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 100% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 0% |

EVALUACIÓN CONFERENCISTA 4 - MIGUEL DÍAZ



Gráfica No. 5 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 5: - ALBERTO TOBON

De los 20 encuestados efectivos, 3 calificaron al conferencista **ALBERTO TOBON** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 1 Excelente y 2 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 1 Excelente y 2 Muy Bueno
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 1 Excelente y 2 Muy Bueno
- La conferencia es útil para su trabajo 1 Excelente, 1 Muy Bueno y 1 Bueno
- El expositor cumple con el horario establecido 2 Excelentes y 1 Bueno

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 33% |
| Muy Bueno | 34% |
| Bueno | 33% |
| N/A | 0% |

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

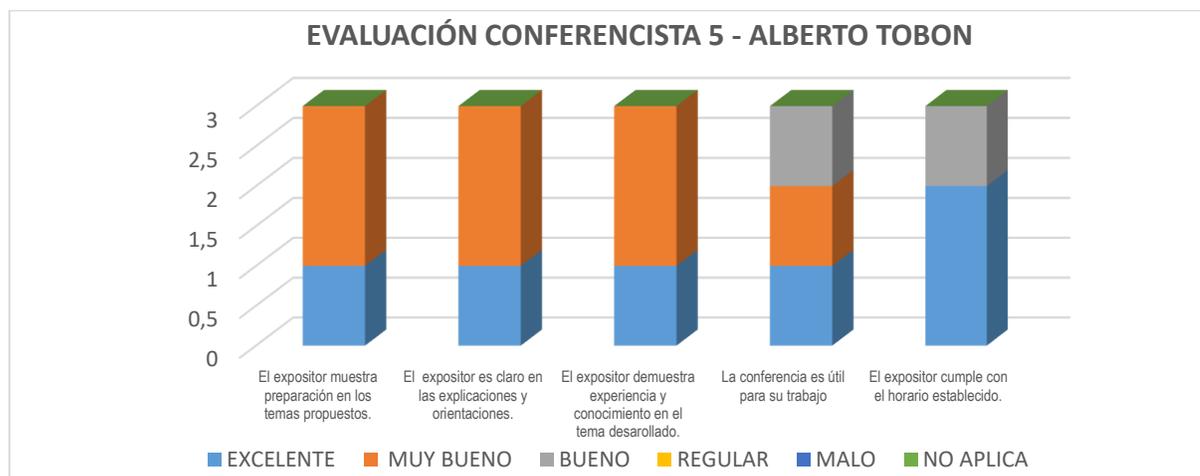
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 6 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 6: - LILIANA CORTES

De los 20 encuestados efectivos, 3 calificaron al conferencista **LILIANA CORTES** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 3 Excelentes
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 3 Excelentes
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 3 Excelentes
- La conferencia es útil para su trabajo 3 Excelentes
- El expositor cumple con el horario establecido 3 Excelentes

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 100% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 0% |

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

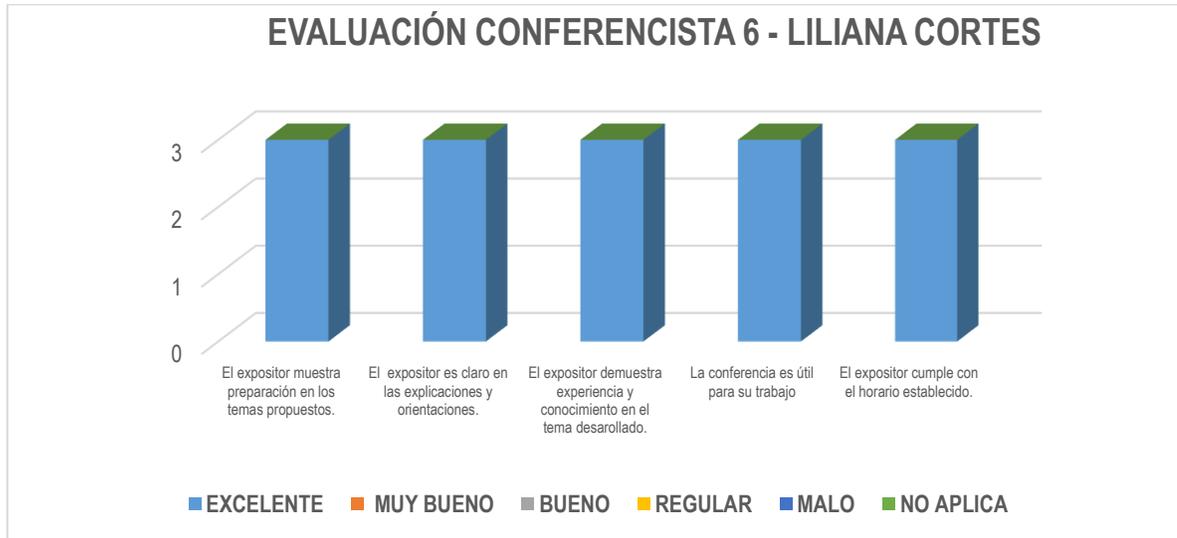
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 7 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 7: - MARIO OLIVERA

De los 20 encuestados efectivos, 10 calificaron al conferencista **MARIO OLIVERA** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 9 Excelentes, 1 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 9 Excelentes, 1 Muy Bueno
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 9 Excelentes, 1 Muy Bueno
- La conferencia es útil para su trabajo 10 Excelentes
- El expositor cumple con el horario establecido 8 Excelentes, 1 Muy Bueno, 1 N/A

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 90% |
| Muy Bueno | 8% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 2% |

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

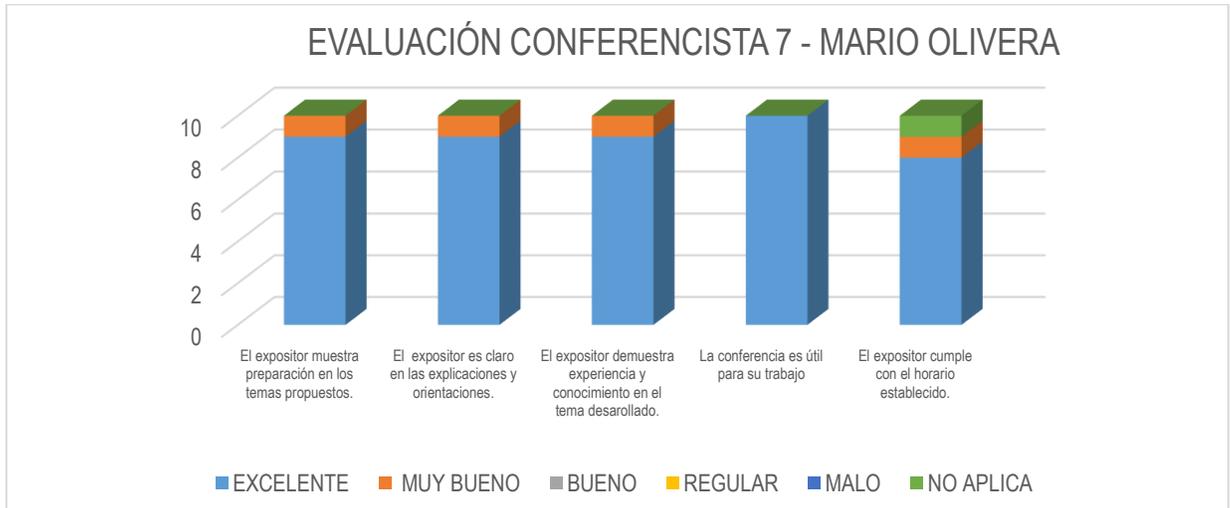
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

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. 8 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 8: - CARLOS RINCON

De los 20 encuestados efectivos, 7 calificaron al conferencista **CARLOS RINCON** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 3 Excelentes, 4 Muy Bueno
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 3 Excelentes, 4 Muy Bueno
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 3 Excelentes, 4 Muy Bueno
- La conferencia es útil para su trabajo 3 Excelentes, 1 Muy Bueno y 3 n/a
- El expositor cumple con el horario establecido 3 Excelentes, 3 Muy Bueno, 1 n/a

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 46% |
| Muy Bueno | 46% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 8% |

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

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

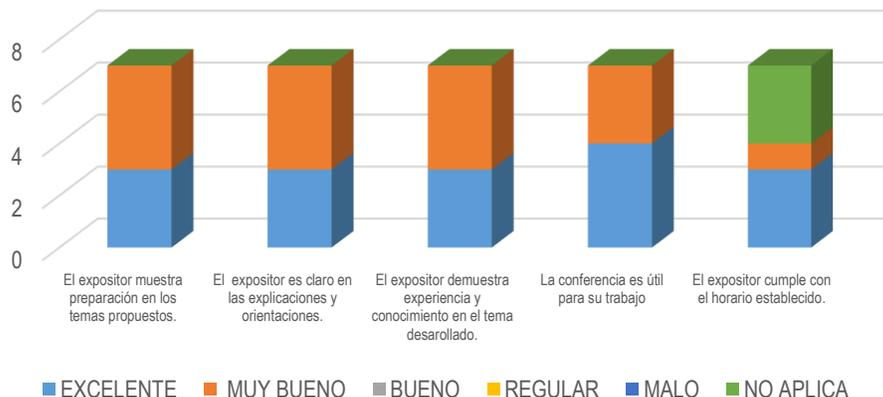
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 8 - CARLOS RINCON



Gráfica No. 9 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 9: - MARTHA AHUMADA

De los 20 encuestados efectivos, 7 calificaron al conferencista **MARTHA AHUMADA** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 4 Excelentes y 3 n/a.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 4 Excelentes y 3 n/a.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 4 Excelentes y 3 n/a.
- La conferencia es útil para su trabajo 5 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 4 Excelentes, 1 Bueno y 2 n/a.

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 60% |
| Muy Bueno | 31% |
| Bueno | 3% |
| N/A | 6% |

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

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

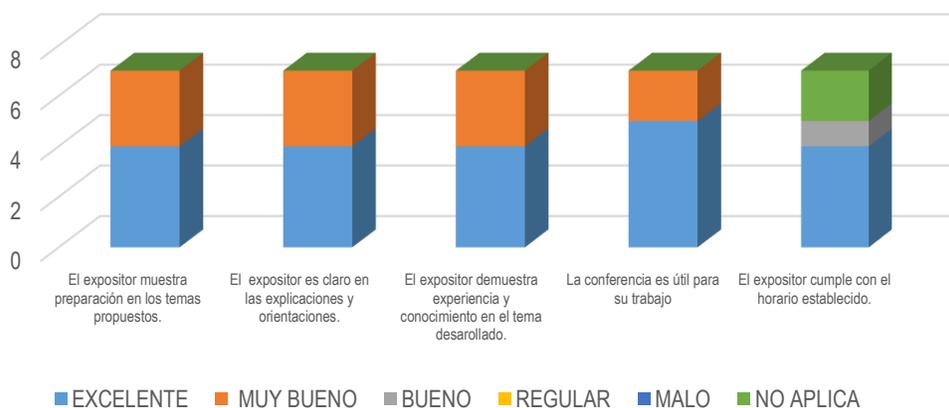
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400



EVALUACIÓN CONFERENCISTA 9 - MARTHA AHUMADA



Gráfica No. 10 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 10: - PABLO CHAPARRO

De los 20 encuestados efectivos, 2 calificaron al conferencista **PABLO CHAPARRO** evento/capacitación, así:

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

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 100% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 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





Gráfica No. 11 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 11: - NATALIA TOLOSA

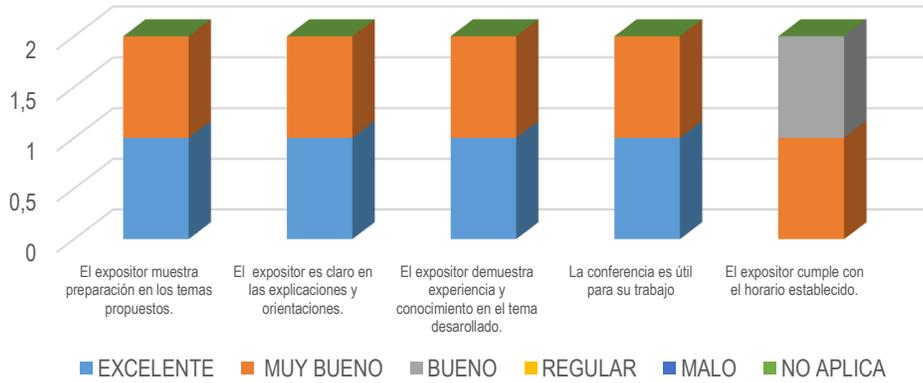
De los 20 encuestados efectivos, 2 calificaron al conferencista **NATALIA TOLOSA** evento/capacitación, así:

- 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% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 0% |

EVALUACIÓN CONFERENCISTA 11 - NATALIA TOLOSA



Gráfica No. 12 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

CONFERENCISTA 12: - JUAN CARLOS RODRÍGUEZ

De los 20 encuestados efectivos, 1 califico al conferencista **JUAN CARLOS RODRÍGUEZ** evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 1 Excelente.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 1 Excelente.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 1 Excelente.
- La conferencia es útil para su trabajo 1 Excelente
- El expositor cumple con el horario establecido 1 Excelente

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|------|
| Excelente | 100% |
| Muy Bueno | 0% |
| Bueno | 0% |
| N/A | 0% |

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

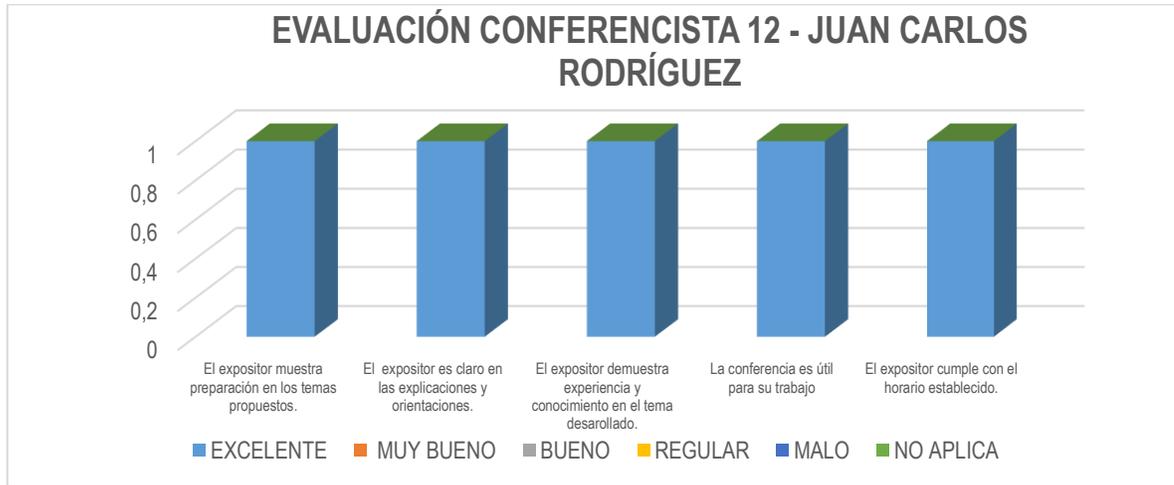
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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

línea gratuita nacional: 018000 113 400





Gráfica No. 13 Calificación Total Calificación Total "Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria"

3 – ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Observaciones y recomendaciones

- *"Magnífico evento, buena organización dinámico, activo, buen trato y respeto con el auditorio."*
- *"Excelente nivel de conferencistas. Evento agradable, claro, conciso. Felicitaciones."*
- *"Se necesita mejor mediación de las intervenciones para hacer más eficiente alcanzar los objetivos, demasiadas intervenciones prolongadas."*
- *"No se cumplió con la presentación sobre regalías y financiación sobre la cual se tenían muchas dudas."*
- *"Todo muy bien organizado y ejecutado."*

TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS:

- *"Acceso a la financiación y compromisos."*
- *"Conectar la organización de la real academia"*
- *"Avances o actualización de información sobre el reporte de los entes territoriales"*
- *"Informe sobre apoyo técnico que hace el INS a las Secretarías de salud"*
- *"Impacto de estrategias en salud realizadas en temas de las ETV."*

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



CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Es necesario cuando se aplique la encuesta indicar a los participantes su diligenciamiento pues en este evento hubo 19 encuestas anuladas, las cuales no permiten conocer la percepción de los encuestado en su totalidad.
- En las encuestas se observa que los participantes solo califican de a dos o tres conferencistas, y no el total de los **12** conferencistas que se presentaron en el evento Red de Gestión de conocimiento, Investigación e Innovación en Malaria.
- No todas las encuestas le colocan el nombre del encuestado.
- El expositor Mario Olivera es quien mayor número de encuestados diligencian su calificación.
- El expositor Juan Carlos Rodríguez solo recibe una calificación y es de él mismo.

Elaboró: Laura Milena Chinchilla Arévalo– Técnico Operativo Grupo Atención al Ciudadano
Revisó: Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.
11-04-2017

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

