

## RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

### EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

<b>Nombre del evento evaluado</b>	Reunión Nacional Bancos de Sangre 2016.
<b>Responsable de la actividad</b>	Red Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión INS
<b>Lugar y fecha del evento</b>	Ministerio de Salud y Protección Social - 18 noviembre de 2016
<b>Total de Participantes</b>	92 Encuestados
<b>No. de encuestados Efectivos</b>	52 Efectivos
<b>No. de encuestados Anulados</b>	40 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 **“Reunión Nacional Bancos de Sangre 2016”**, 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

<sup>1</sup> Se anula las encuestas a folios 25 al 46 y 29 al 46 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. 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. Demostró claridad y orden en los temas presentados.
- c. Desarrollo todos los temas propuestos.
- d. Metodología utilizada.
- e. Motivación a la participación.
- f. Cumplimiento con las expectativas del evento/capacitación.
- g. Memorias, guías o material de ayuda.

#### 3. Componente III. Calificación General del evento.

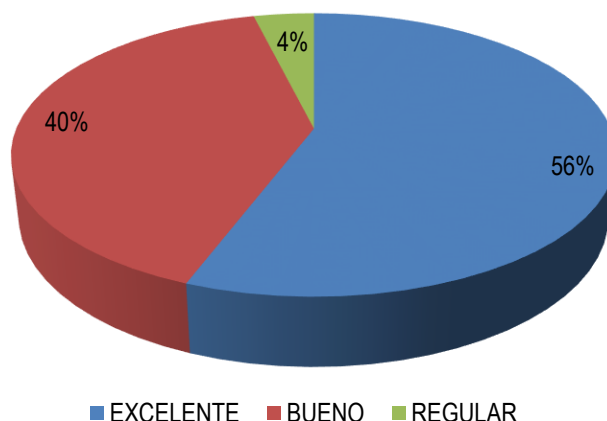
- a. Aspectos positivos del evento/capacitación
- b. Aspectos negativos del evento/capacitación

### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICIÓN:** De las 52 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 29 participantes calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **56%**, 21 participantes calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del **40%** y 2 participantes calificaron con **REGULAR** alcanzando una percepción del **4%**.

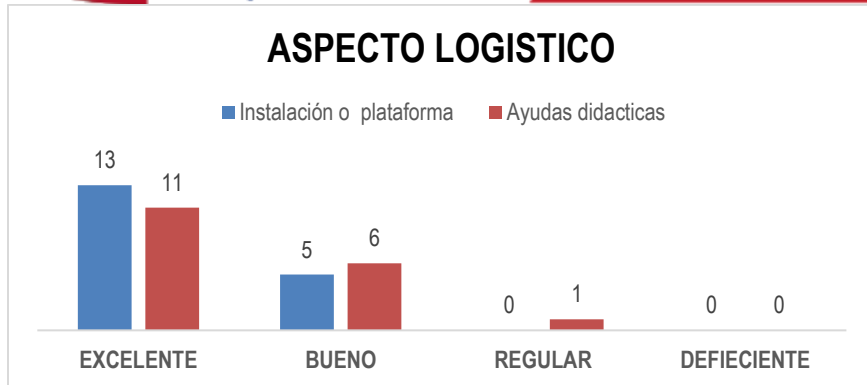
### OBJETIVO DEL EVENTO/CAPACITACIÓN



Gráfica No. 1 Porcentaje Total Objetivo Evento/capacitación

#### - LOGISTICA DEL EVENTO

- a. **Instalación y equipos multimedia:** De los 52 encuestados efectivos al evento/capacitación, 33 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **63%** calificando como **EXCELENTE**, 17 participantes consideran frente a la instalación o plataforma una percepción del **33%** calificando como **BUENO** y 2 participantes consideran frente a la instalación o plataforma una percepción del **4%** calificando como **REGULAR**.
  
- b. **Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 23 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **44%**, calificandolo como **EXCELENTE**, 22 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **42%**, calificandolo como **BUENO** y 7 participantes opinan frente a las ayudas didacticas del evento/capacitación fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **14%**, calificandolo como **REGULAR**.



Gráfica No. 2 Calificación Logística del Evento/capacitación

#### 4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

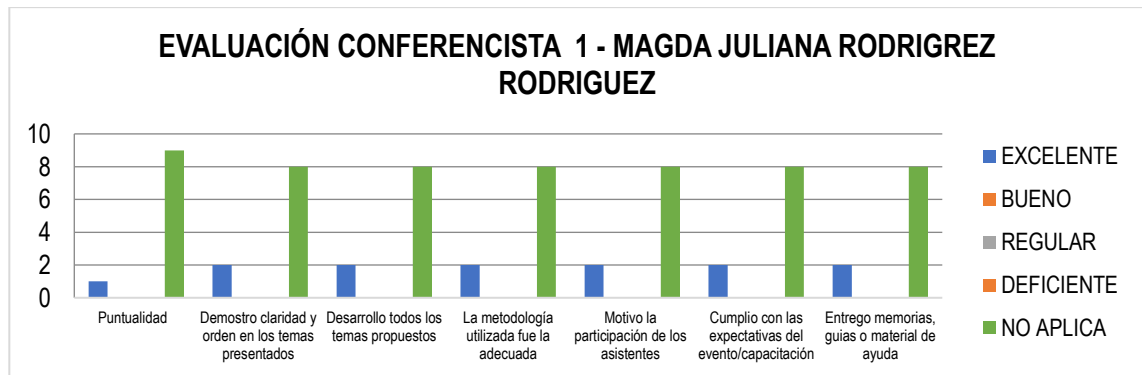
##### CONFERENCISTA 1 - OMAIDA CÁRDENAS BUSTAMANTE

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

- Puntualidad: con 1 excelentes y 9 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 2 excelentes y 8 no aplica.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 2 excelentes y 8 no aplica.
- Metodología utilizada: con 2 excelentes y 8 no aplica.
- Motivación a la participación: con 2 excelentes y 8 no aplica.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 2 excelentes y 8 no aplica.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 2 excelentes y 8 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	19%
No aplica	81%



**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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

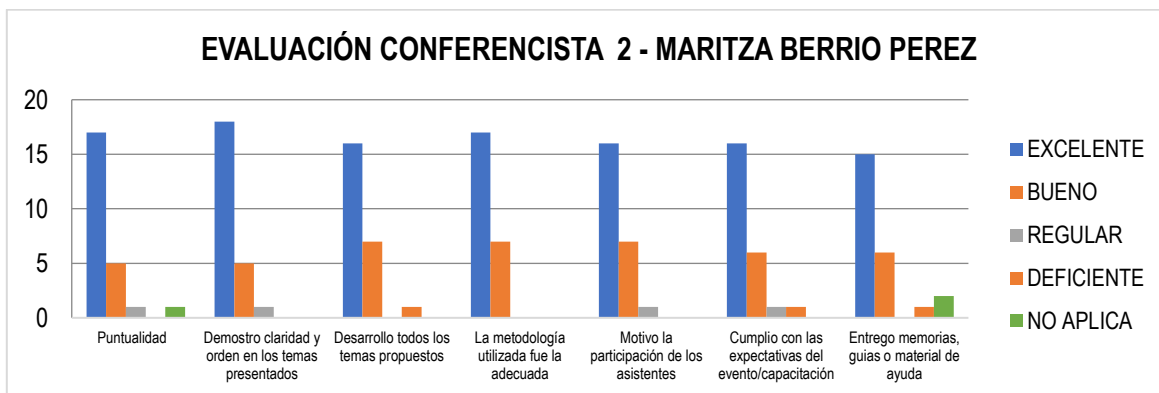
**CONFERENCISTA 2 - MARITZA BERRIO PEREZ**

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

- Puntualidad: con 17 excelentes, 5 buenos, 1 regular y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 18 excelentes, 5 buenos y 1 regular.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 16 excelentes, 7 buenos y 1 deficiente.
- Metodología utilizada: con 17 excelentes y 7 buenos.
- Motivación a la participación: con 16 excelentes, 7 buenos y 1 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 16 excelentes, 6 buenos, 1 regular y 1 deficiente.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 15 excelentes, 6 buenos, 1 deficiente y 2 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	68%
Bueno	26%
Regular	2%
Deficiente	2%
No aplica	2%



**CONFERENCISTA 3 - MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

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

- Puntualidad: con 11 excelentes, 10 buenos, 1 regular y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 10 excelentes, 9 buenos y 4 regular.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 5 excelentes, 12 buenos y 6 regular.
- Metodología utilizada: con 9 excelentes, 12 buenos y 2 regular.
- Motivación a la participación: con 9 excelentes, 11 buenos y 3 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 7 excelentes, 11 buenos y 5 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 10 excelentes, 8 buenos, 1 deficiente y 4 no aplica.

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

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

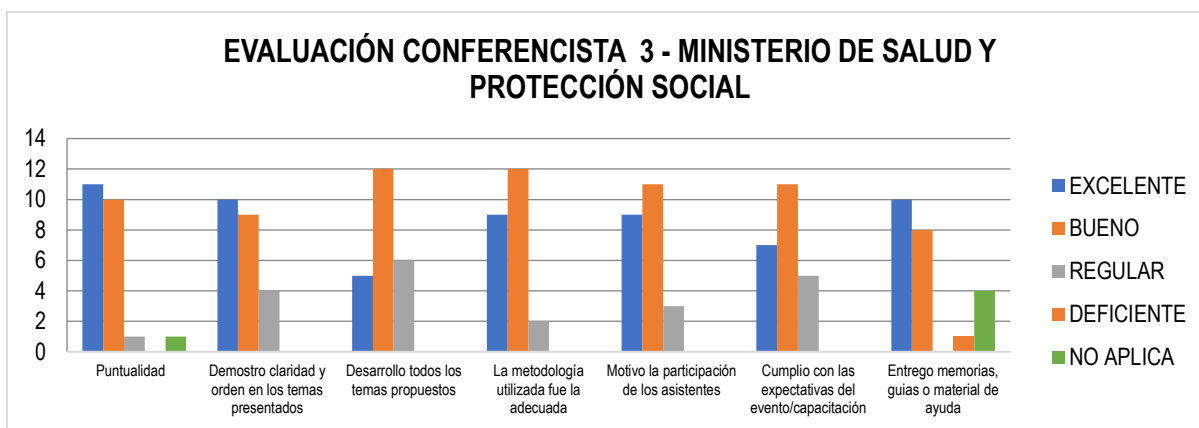
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	38%
Bueno	45%
Regular	13%
Deficiente	1%
No aplica	3%



#### CONFERENCISTA 4 - INVIMA

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

- Puntualidad: con 15 excelentes, 7 buenos y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 16 excelentes, 6 buenos y 1 regular.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 15 excelentes y 8 buenos.
- Metodología utilizada: con 15 excelentes, 7 buenos y 1 regular.
- Motivación a la participación: con 14 excelentes, 7 buenos y 2 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 15 excelentes, 6 buenos y 2 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 12 excelentes, 7 buenos, 1 deficiente y 3 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	63%
Bueno	30%
Regular	4%
Deficiente	1%
No aplica	2%

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

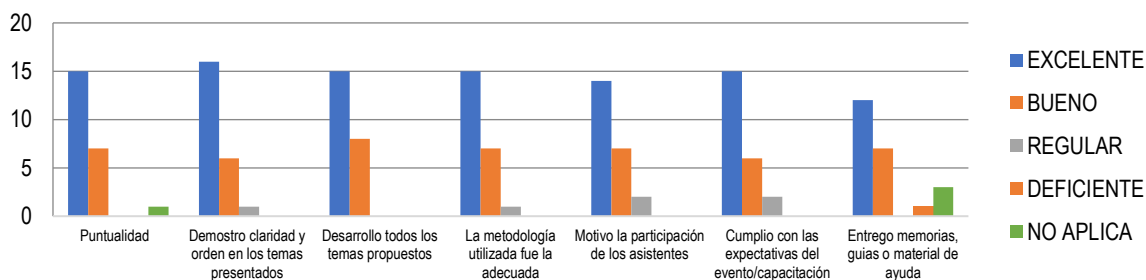
Conmutador: (1) 220 7700 Ext. 1703 - 1704

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 4 - INVIMA



### CONFERENCISTA 5 - MARIA ISABEL BERMUDEZ FORERO

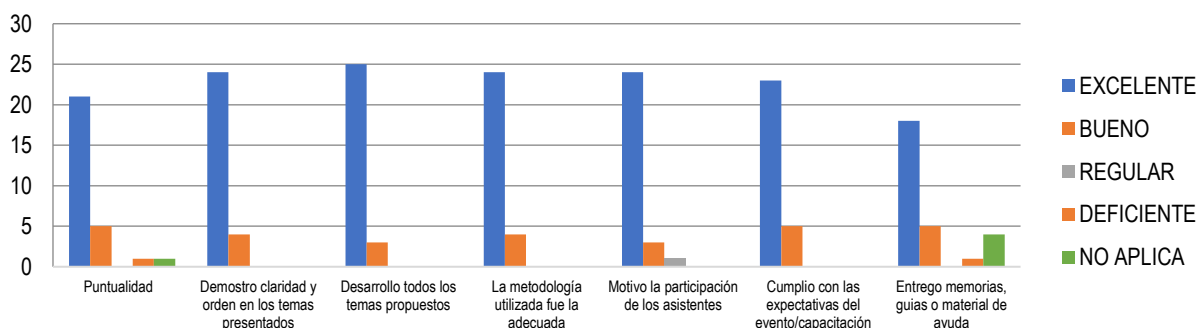
28 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 21 excelentes, 5 buenos, 1 deficiente y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 24 excelentes y 4 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 25 excelentes y 3 buenos.
- Metodología utilizada: con 24 excelentes y 4 buenos.
- Motivación a la participación: con 24 excelentes, 3 buenos y 1 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 23 excelentes y 5 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 18 excelentes, 5 buenos, 1 deficiente y 4 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80%
Bueno	15%
Regular	1%
Deficiente	1%
No aplica	3%

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 5 - MARIA ISABEL BERMUDEZ FORERO



**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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

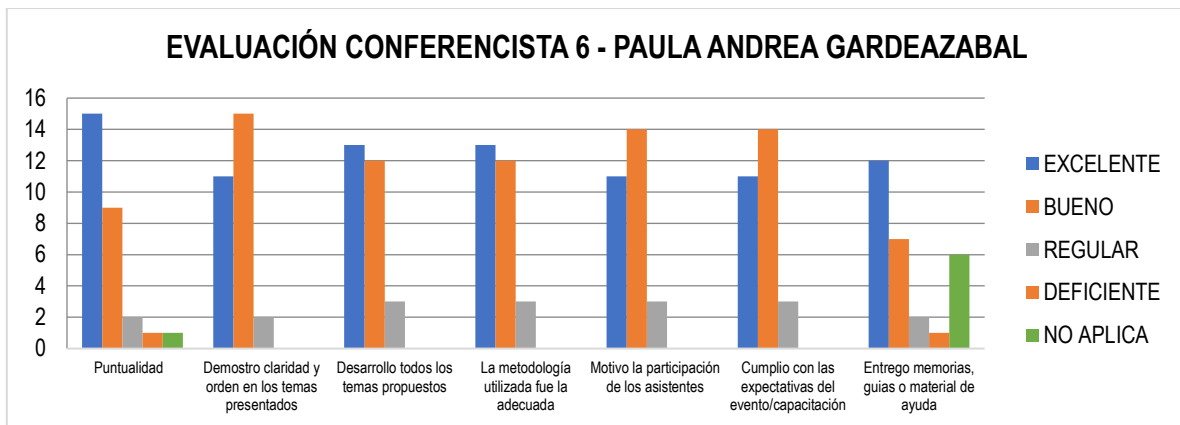
**CONFERENCISTA 6 - PAULA ANDREA GARDEAZABAL**

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

- Puntualidad: con 15 excelentes, 9 buenos, 2 regular, 1 deficiente y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 11 excelentes, 15 buenos y 2 regular.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 13 excelentes, 12 buenos y 3 regular.
- Metodología utilizada: con 13 excelentes, 12 buenos y 3 regular.
- Motivación a la participación: con 11 excelentes, 14 buenos y 3 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 11 excelentes, 14 buenos y 3 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 12 excelentes, 7 buenos, 2 regular, 1 deficiente y 6 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	44%
Bueno	42%
Regular	9%
Deficiente	1%
No aplica	4%



**CONFERENCISTA 7 - GUILLERMO ANDRES ORJUELA FALLA**

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

- Puntualidad: con 19 excelentes, 8 buenos y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 25 excelentes y 3 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 22 excelentes y 6 buenos.
- Metodología utilizada: con 22 excelentes y 6 buenos.
- Motivación a la participación: con 21 excelentes y 7 buenos.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 22 excelentes y 6 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 16 excelentes, 5 buenos, 1 regular y 6 no aplica.

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

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

fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

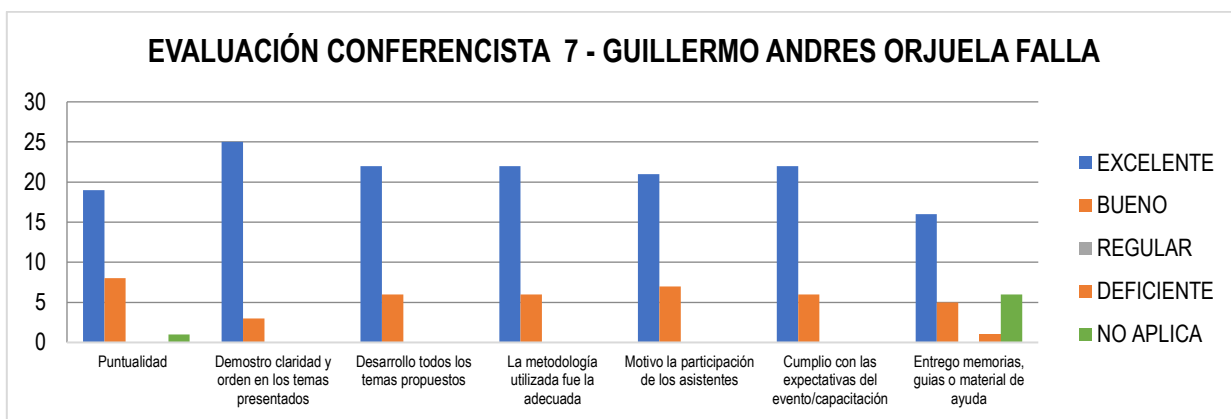
e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	74%
Bueno	21%
Deficiente	1%
No aplica	4%



#### CONFERENCISTA 8 - GINNA MARCELA GOMEZ OCHOA

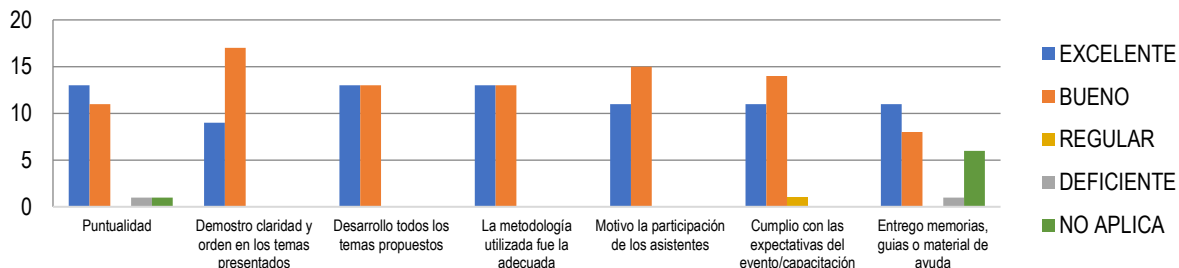
26 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 13 excelentes, 11 buenos, 1 deficiente y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 9 excelentes y 17 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 13 excelentes y 13 buenos.
- Metodología utilizada: con 13 excelentes y 13 buenos.
- Motivación a la participación: con 11 excelentes y 15 buenos.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 11 excelentes, 14 buenos y 1 regular.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 11 excelentes, 8 buenos, 1 deficiente y 6 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	45%
Bueno	49%
Regular	1%
Deficiente	1%
No aplica	4%

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 8 - GINNA MARCELA GOMEZ OCHOA



### CONFERENCISTA 9 - ANDREA MAGALLY HERRERA HERNANDEZ

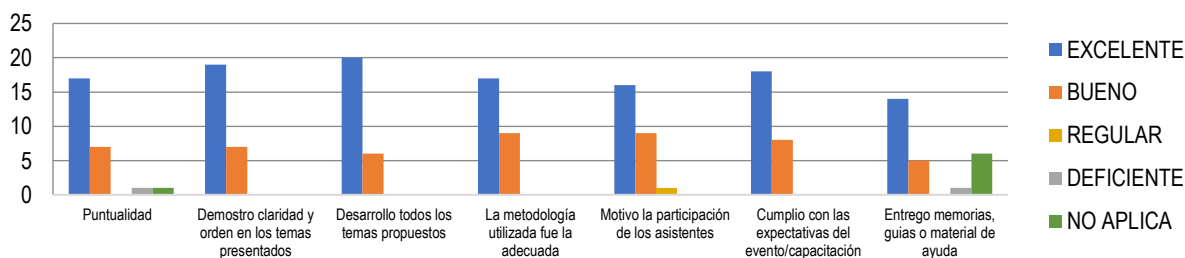
26 encuestados efectivos calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 17 excelentes, 7 buenos, 1 deficiente y 1 no aplica.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 19 excelentes y 7 buenos.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 20 excelentes y 6 buenos.
- Metodología utilizada: con 17 excelentes y 9 buenos.
- Motivación a la participación: con 16 excelentes, 9 buenos y 1 regular.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 18 excelentes y 8 buenos.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 14 excelentes, 5 buenos, 1 deficiente y 6 no aplica.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	66%
Bueno	28%
Regular	1%
Deficiente	1%
No aplica	4%

### EVALUACIÓN CONFERENCISTA 9 - ANDREA MAGALLY HERRERA HERNANDEZ



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

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

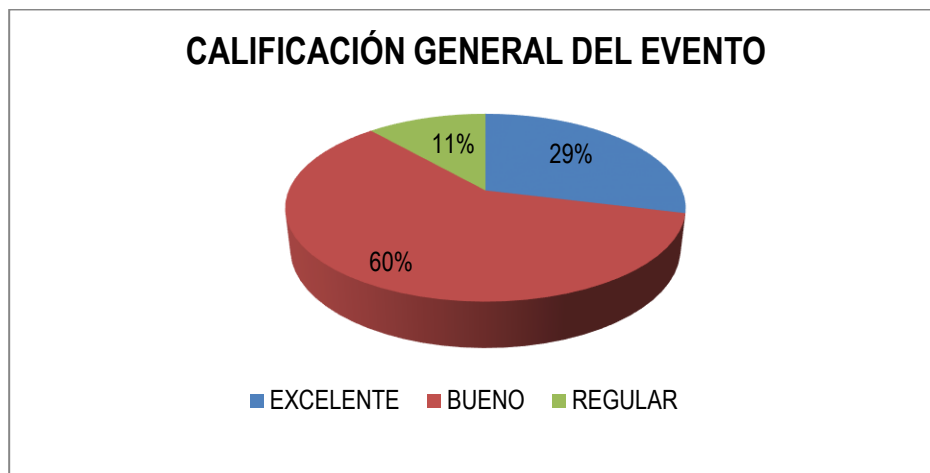
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

e-mail: [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

### 4.3. COMPONENTE III - CALIFICACIÓN GENERAL DEL EVENTO

La calificación general realizada por los 52 encuestados efectivos al evento/capacitación, 15 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **29%**, 31 se ubican en la escala de valoración de **BUENO** con un nivel de percepción del **60%** y 6 se ubican en la escala de valoración de **REGULAR** con un nivel de percepción del **11%**.



Gráfica No. 3 Calificación General del Evento/Capacitación

## ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

### Aspectos positivos del evento/capacitación:

- *“Conocer los adelantos para Colombia en B. Sangre – actualización”*
- *“Actualización e integración de los actores”*
- *“Actualización de datos nacionales”*
- *“Se crea el espacio para opinar de forma objetiva a muchos temas que nos atañen”*
- *“Intercambio de opiniones, conocimiento directo de expectativas de los diferentes actores”*
- *“Reunión nacional para capacitar y discutir de interés general para los Bancos de Sangre”*
- *“Tema libre”*
- *“Variedad temática”*
- *“Se abren espacios para participación de todos los actores de la red”*
- *“Actualizaciones”*
- *“Se mostró avances en estadísticas del país, se mostró lo que hay y los aspectos a mejorar”*
- *“Participación nacional momentos de “verdad”*
- *“socialización”*
- *“consolidación de resultados”*
- *“Reflejo de los bancos y st y se puede expresar las inquietudes”*
- *“El aplicativo SHIEVI excelente herramienta felicitaciones”*
- *Claridad en los objetivos nacionales de los BS”*
- *“Integración de conocimientos (diferentes) entre los entes y Bancos Medio de Transfusión”*
- *“Conocer nuevas expectativas para trabajo de BS”*
- *“Espacio importante para ponernos de acuerdo”*
- *“Tratar de unificar criterios entre los actores de la red”*
- *“Actualización de los temas”*
- *“La convocatoria oportuna”*
- *Se nota una mejora grande en los análisis de indicadores e interés en el desarrollo de los temas”*

### Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- *“Integración con los BS y entidades estatales”*
- *“Unificar en una sola reunión los temas a tratar”*
- *“se trataron temas importantes de manera muy superficial que para nosotros como Banco S. pequeño son una amenaza y pone en riesgo el esfuerzo y trabajo de muchos años manteniendo y cumpliendo todos los requerimientos exigidos.”*

**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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400



- *“Se debió tener y socializar el nuevo proyecto para discutir y tratar los temas de interés, se debió tener terminado el documento para buenas práctica, con todos los lineamientos”*
- *“Tiempo de presentación”*
- *“En algunos temas no fueron claros”*
- *“Cambian el lugar de la realización del evento”*
- *“Cambian el lugar de la capacitación”*
- *“Claridad en los temas expuestos, ayuda didáctica”*
- *“El Ministerio debe realizar las reuniones más seguidos con los actores de la red”*
- *“Lugar a las reuniones tienen dificultad logística – reestructuración de horarios - definición de medios audiovisuales”*
- *“Definir mayor las ayudas auditorio”*
- *“Dispositivas con mayor resolución”*
- *“que nos apoyen”*
- *“Ajuntan el aplicativo lo más pronto posible”*
- *“Favor enviar oportunamente las memorias”*
- *“Que cuando nos citen sean o tengamos mayor aceptación nuestros concepto”*
- *” Que existen cumplimiento del envío de las guías del Invima”*
- *“Posible espacio de mesas de trabajo, sobre todo para concluir temas”*
- *“Invitar a funcionarios que tomen decisiones sobre algunas recomendaciones”*
- *“Invitar a otro actor del hospital, puede ser coordinador de calidad”*
- *“El auditorio, agenda o material para todos los asistentes”*

## CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- 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.
- Se recomienda frente al material de ayuda para el desarrollo del evento/capacitación que estos tengan un enfoque práctico, en donde se evidencien o resalten los aspectos importantes a primera vista, para tener un mejor desarrollo de la metodología utilizada logrando mayor entendimiento y cumpliendo así con el objetivo del evento/capacitación

**Elaboró:** Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.  
**Revisó:** Miguel Angel Jiménez Gavilán - Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.  
21-04-2017

**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](mailto:contactenos@ins.gov.co) Página web: [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

línea gratuita nacional: 018000 113 400

