

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016
Responsable de la actividad	Grupo de Bancos de Sangre - DRSP
Lugar y fecha del evento	INS - Noviembre 16 de 2016
Total de Participantes	Encuestados 46
No. de encuestados Efectivos	22 Efectivos
No. de encuestas Anuladas	24 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 *“Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 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

¹ Se anulan las encuestas a folios números 23 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. 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

4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. COMPONENTE I - EVALUACION DEL EVENTO / CAPACITACION

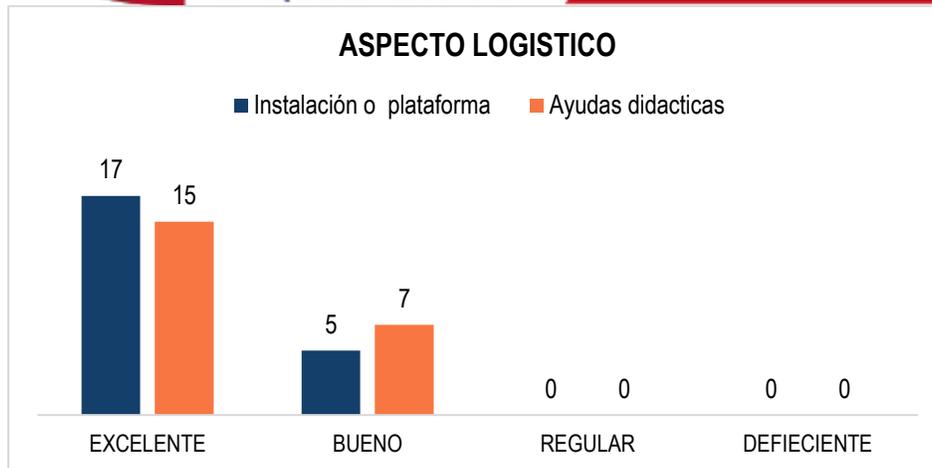
- **OBJETIVO DEL EVENTO/CAPATICACIÓN:** De las 22 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 21 calificaron como **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **95%**, 1 califco como **BUENO** alcanzando una percepción del 5%.



Gráfica No. 1 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

- LOGISTICA DEL EVENTO

- Instalación y equipos multimedia:** De los 22 encuestados efectivos al evento/capacitación, 17 participantes consideran frente a la instalación o plataforma fue la adecuada para el desarrollo del evento/capacitación. alcanzando una percepción del **77.3 %** calificando como **EXCELENTE** y 5 participante con **22.7%** como **BUENO**.
- Ayudas didacticas del evento/capacitación:** 15 participantes califican las ayudas didacticas del evento/capacitación como adecuadas, alcanzando una percepción del **68%**, calificandolo como **EXCELENTE** y 7 participantes las califican como **BUENO** con **32%**.



Gráfica No. 2 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

4.2. COMPONENTE II - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

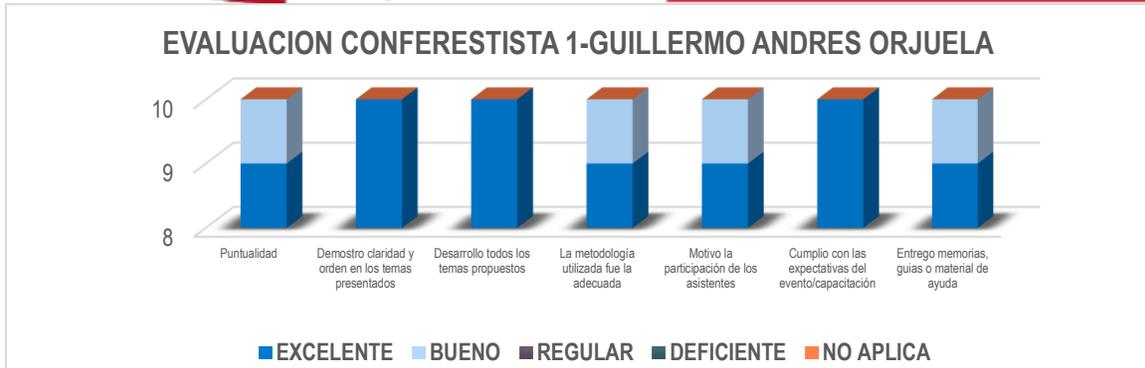
CONFERENCISTA 1: - GUILLERMO ANDRES ORJUELA

De los 22 encuestados efectivos, solo 10 calificaron al conferencista del evento/capacitación, así:

- a. Puntualidad: con 9 excelentes y 1 bueno.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 10 excelentes.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 10 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 9 excelentes y 1 como bueno.
- e. Motivación a la participación: 9 excelentes y 1 bueno.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 10 excelentes.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 9 excelentes y 1 bueno

La calificación al conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Bueno	6%
Regular	0%



Gráfica No. 3 Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

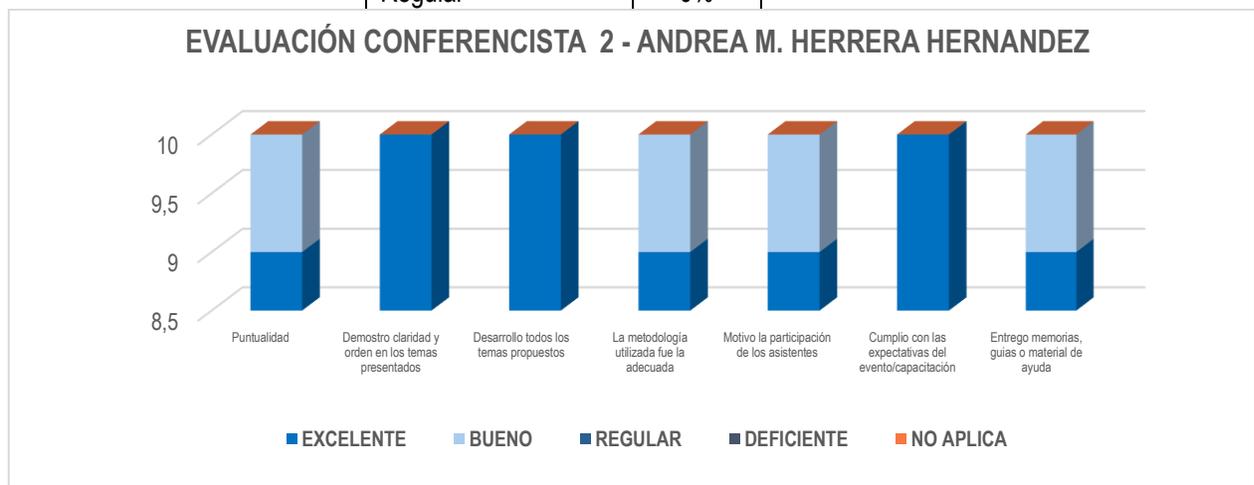
CONFERENCISTA 2: - ANDERA M. HERRERA HERNANDEZ

De los 22 encuestados efectivos, solo 10 calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	94%
Bueno	6%
Regular	0%



Gráfica No. 4 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

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



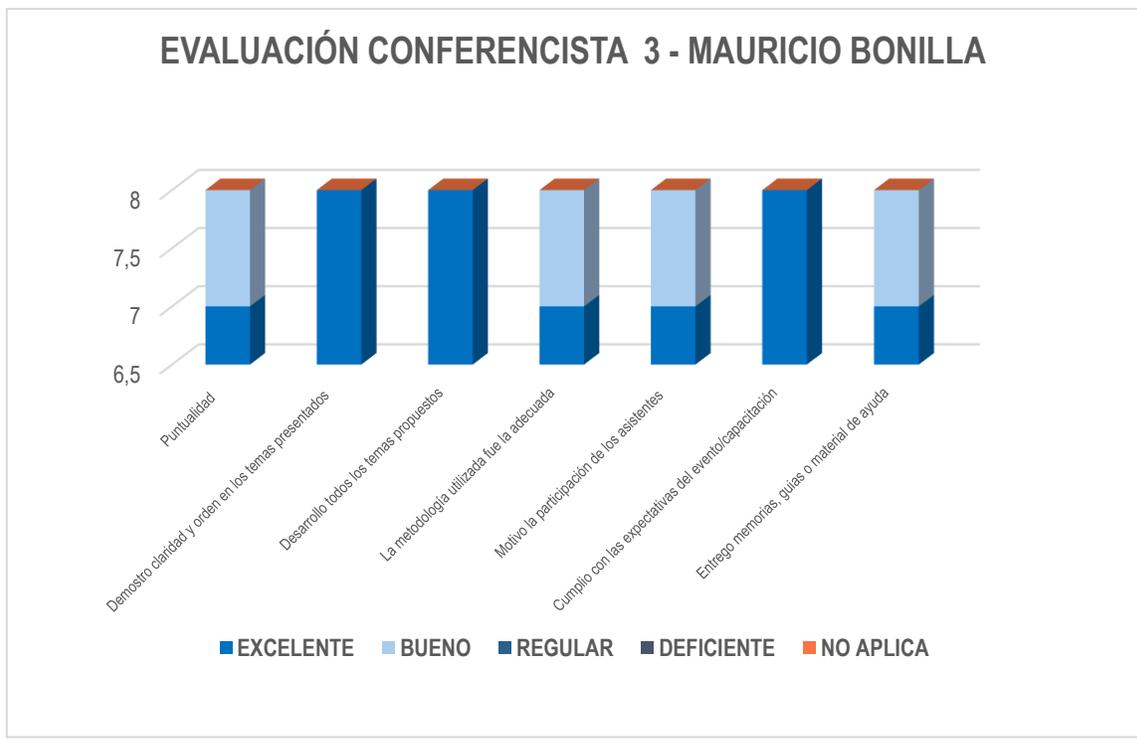
CONFERENCISTA 3: MAURICIO BONILLA

De los 22 encuestados efectivos, solo 8 calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. Puntualidad: con 7 excelentes y 1 buenos.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 8 excelentes.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 8 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 7 excelentes y 1 bueno.
- e. Motivación a la participación: con 7 excelentes y 1 bueno.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 8 excelentes.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 7 excelentes, 1 bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	93%
Bueno	7%
Regular	0%



Gráfica No. 5 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

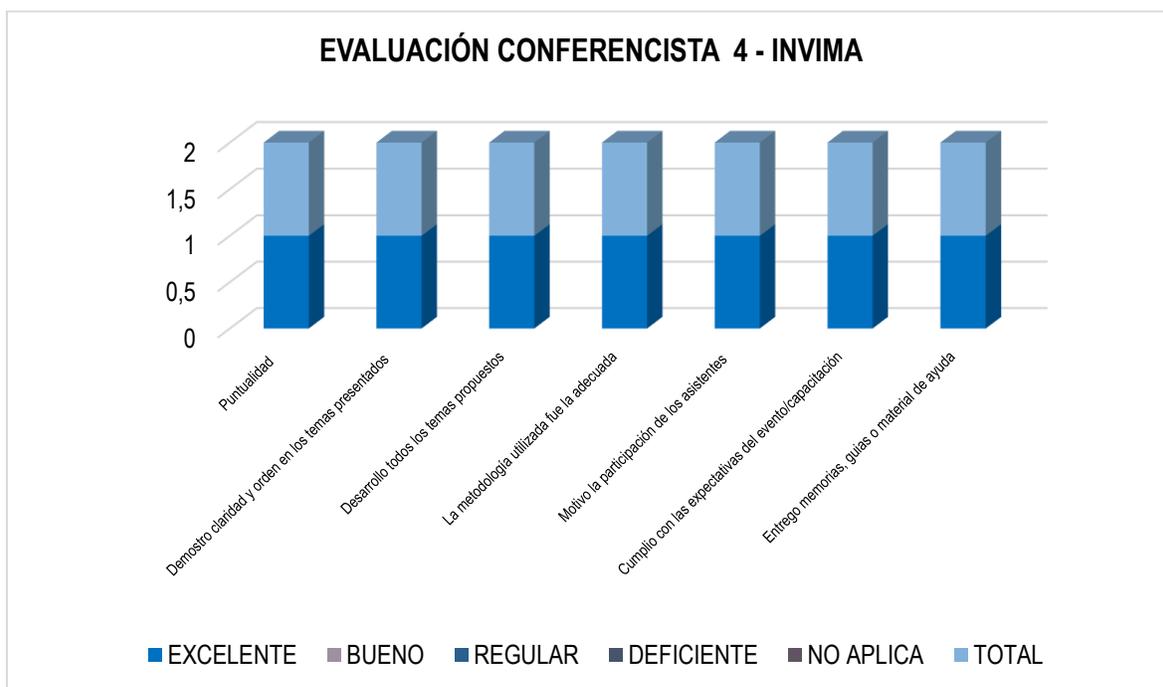
CONFERENCISTA 4: - INVIMA

De los 22 encuestados efectivos, 1 calificó al conferencista evento/capacitación, así:

- Puntualidad: con 1 excelente.
- Claridad y orden en los temas presentados: con 1 excelente.
- Desarrollo de los temas propuestos: con 1 excelente.
- Metodología utilizada: con 1 excelente.
- Motivación a la participación: 1 excelente.
- Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 1 excelente.
- Memorias, guías o material de ayuda: con 1 excelente.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	100%
Bueno	0%
Regular	1%



Gráfica No. 6 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

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

CONFERENCISTA 5 MINISTERIO SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

De los 22 encuestados efectivos 0 calificó al conferencista evento/capacitación

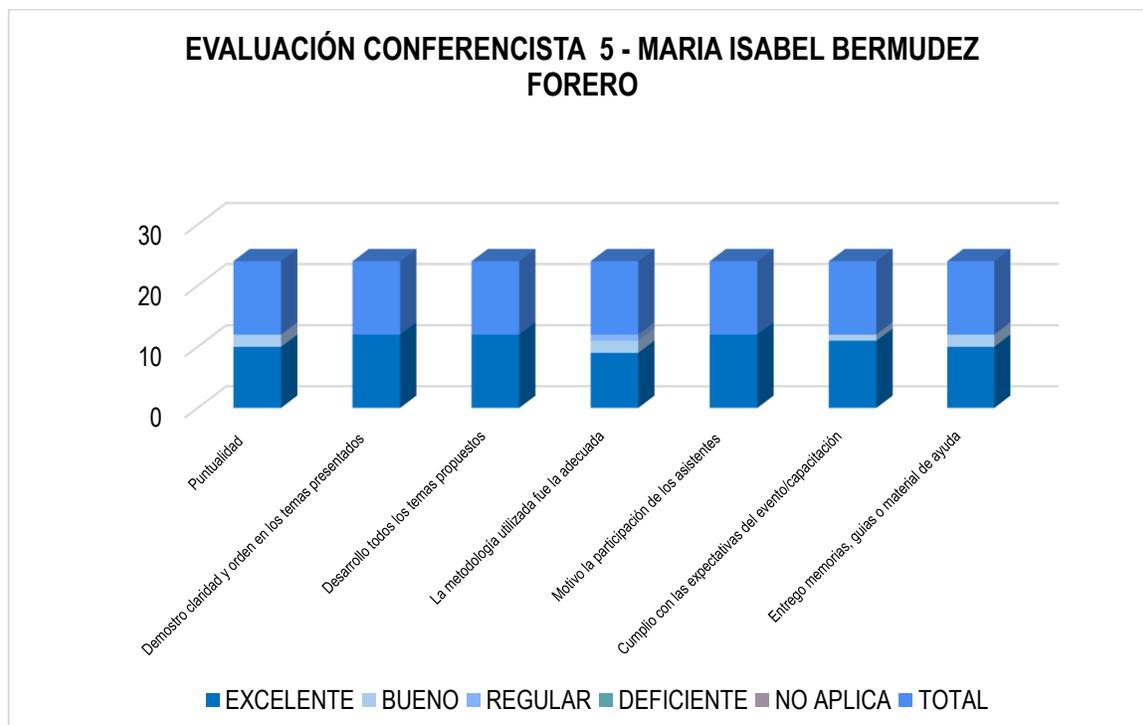
CONFERENCISTA 6 MARIA ISABEL BERMUDEZ

De los 22 encuestados efectivos, 12 calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. Puntualidad: con 10 excelentes y 2 buenos.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 12 excelentes.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 12 excelentes.
- d. Metodología utilizada: con 9 excelentes, 2 buenos y 1 regular.
- e. Motivación a la participación: 12 excelentes.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 11 excelentes y 1 buenos.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 10 excelentes, 2 buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	90%
Bueno	8%



Gráfica No. 7 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

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



CONFERENCISTA 7: MAGDA JULIANA RODRIGUEZ

De los 22 encuestados efectivos 0 calificó al conferencista evento/capacitación

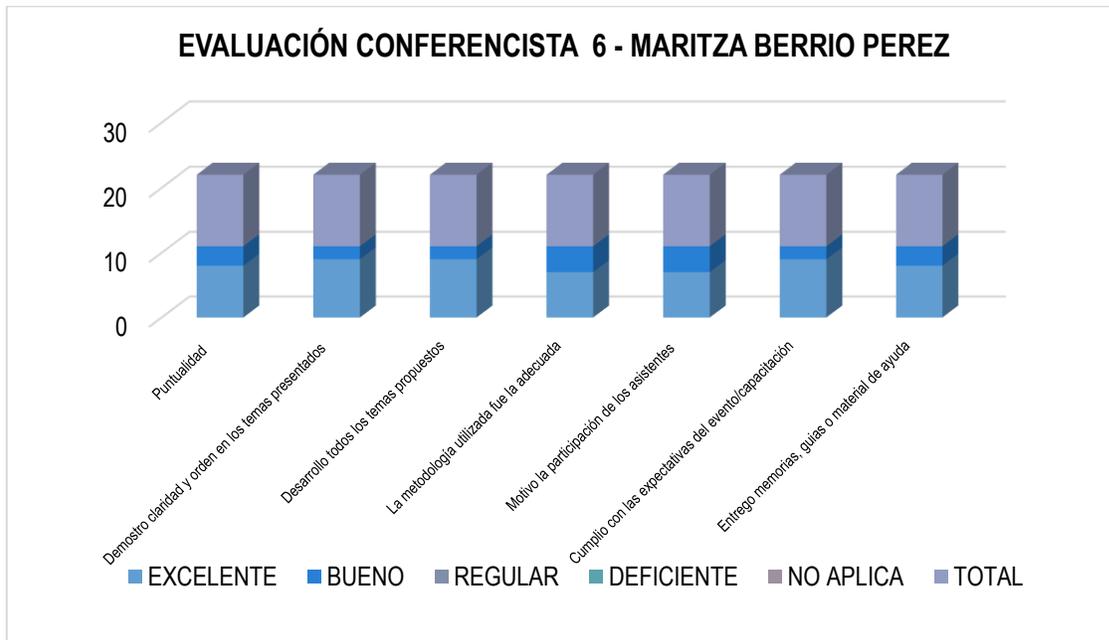
CONFERENCISTA 8: MARITZA BERRIO PEREZ

De los 22 encuestados efectivos, 11 calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

- a. Puntualidad: con 8 excelentes y 3 buenos.
- b. Claridad y orden en los temas presentados: con 9 excelentes y dos buenos.
- c. Desarrollo de los temas propuestos: con 9 excelentes y dos buenos.
- d. Metodología utilizada: con 7 excelentes, 4 buenos.
- e. Motivación a la participación: 7 excelentes y 4 buenos.
- f. Cumplimiento a las expectativas del evento/capacitación: con 9 excelentes y 2 buenos.
- g. Memorias, guías o material de ayuda: con 8 excelentes, 3 buenos.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	74%
Bueno	26%
Regular	0%



Gráfica No. 8 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

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

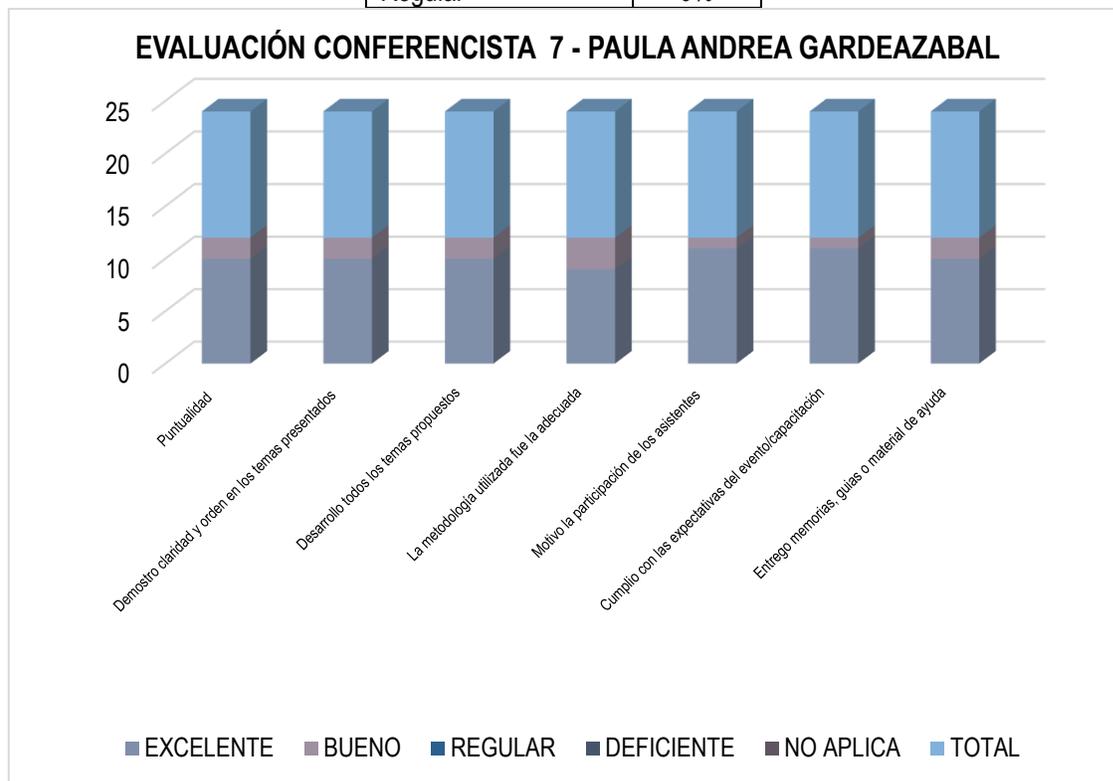
CONFERENCISTA 9: PAULA ANDREA GARDEAZABAL

De los 22 encuestados efectivos, solo 12 calificaron al conferencista evento/capacitación, así:

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

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	85%
Bueno	15%
Regular	0%



Gráfica No. 9 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

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

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

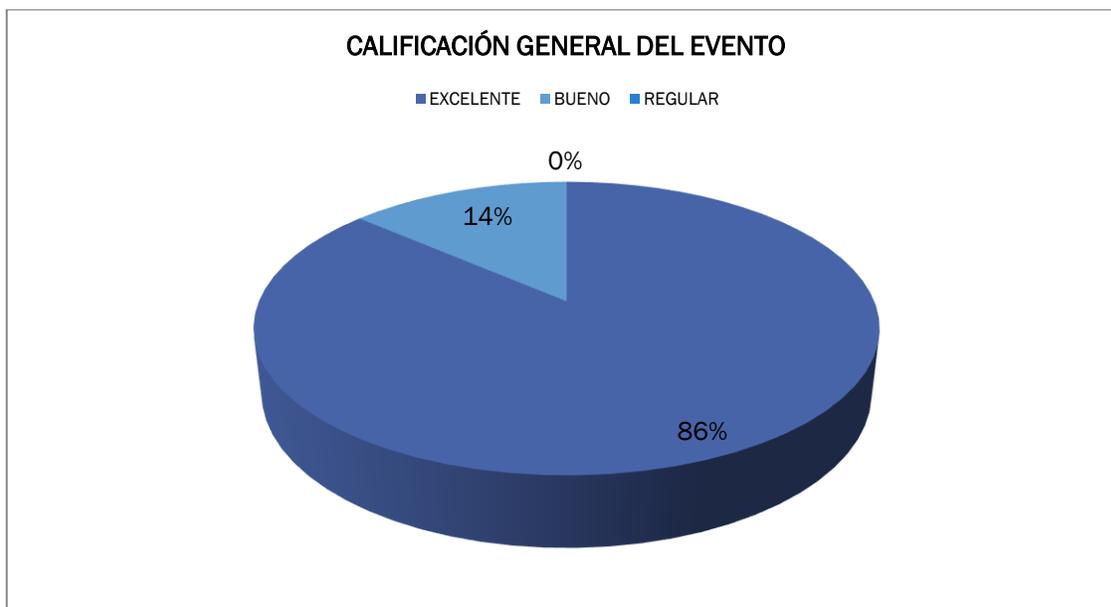
fax 220 7700 Ext. 1283 - 1269

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 22 encuestados efectivos al evento/capacitación, 19 se ubican en la escala de valoración de **EXCELENTE** con un nivel de percepción del **86%** y 3 consideran que fue **BUENO** con un porcentaje del **14%**



Gráfica No. 10 Fuente Encuestas Reunión Nacional Coordinadores Departamentales de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión 2016

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

Aspectos positivos del evento/capacitación:

- “Claridad en los temas, respuestas claras a dudas o inquietudes”
- “Claridad en la sustentación de los temas tratados”
- “Se permite espacios para aclarar dudas e inquietudes”
- “Excelentes actualizaciones y aclaración de todas las inquietudes presentadas”
- “Excelente socialización de avances en los procesos que buscan lograr resultados mejores en las redes departamentales, gracias”
- “Muy interesante el trabajo realizado por los profesionales de la coordinación nacional, seguimos mejorando en las redes, gracias”
- “Actualizaciones”
- “Nos fortalece como coordinadores de bancos de sangre”
- “Aclara varios puntos”
- “Aclaración de varios aspectos”
- “La importancia y el interés que le dan a los temas”

Aspectos a mejorar de la capacitación o evento:

- “Ayudas didácticas”
- “Tener en cuenta que las S.T no envían información a tiempo, profesional sin contrato y personal pensionado en el proceso de inducción”
- “Las diapositivas que se puedan leer”

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- Se evidencia que la calidad de los expositores 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 la actualización e importancia de la actividad. Sin embargo, se sugiere información para diligenciamiento formato de encuestas, separar por hoja expositores, ayudas didácticas y que las diapositivas se puedan leer.

Elaboró: Yuly Paola Castañeda Amortegui – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.
Lita Saida Vargas – Auxiliar Administrativa Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Yury Yolanda Riaño Galindo – Contratista Grupo de Atención al Ciudadano.
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 Página web: www.ins.gov.co

línea gratuita nacional: 018000 113 400

