

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

Nombre del evento evaluado	Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.
Responsable de la actividad	Dirección de Redes en Salud Pública
Lugar y fecha del evento	Parlamento Andino
Total de Participantes	57 Encuestados
No. de encuestados Efectivos	57 Efectivos
No. de encuestados Anulados	0 Anulados

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 de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.**”, 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

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. 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.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

4. ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

- Observaciones y recomendaciones
- Temas que le gustaría conocer para la rendición de cuentas del INS

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

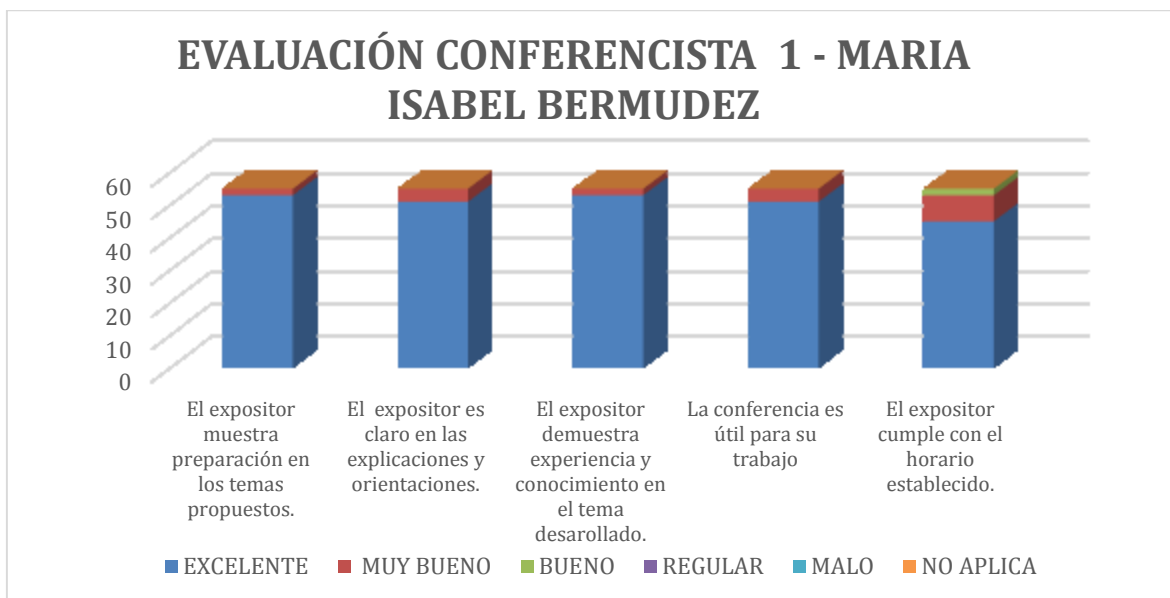
3.1.1 CONFERENCISTA 1: De los 57 encuestados efectivos, 55 participantes calificaron al conferencista **MARIA ISABEL BERMÚDEZ FORERO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 53 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 51 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 53 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 51 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 45 Excelentes, 8 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	83%
Muy bueno	17%

Gráfica No. 1 Calificación Total – MARIA ISABEL BERMÚDEZ



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

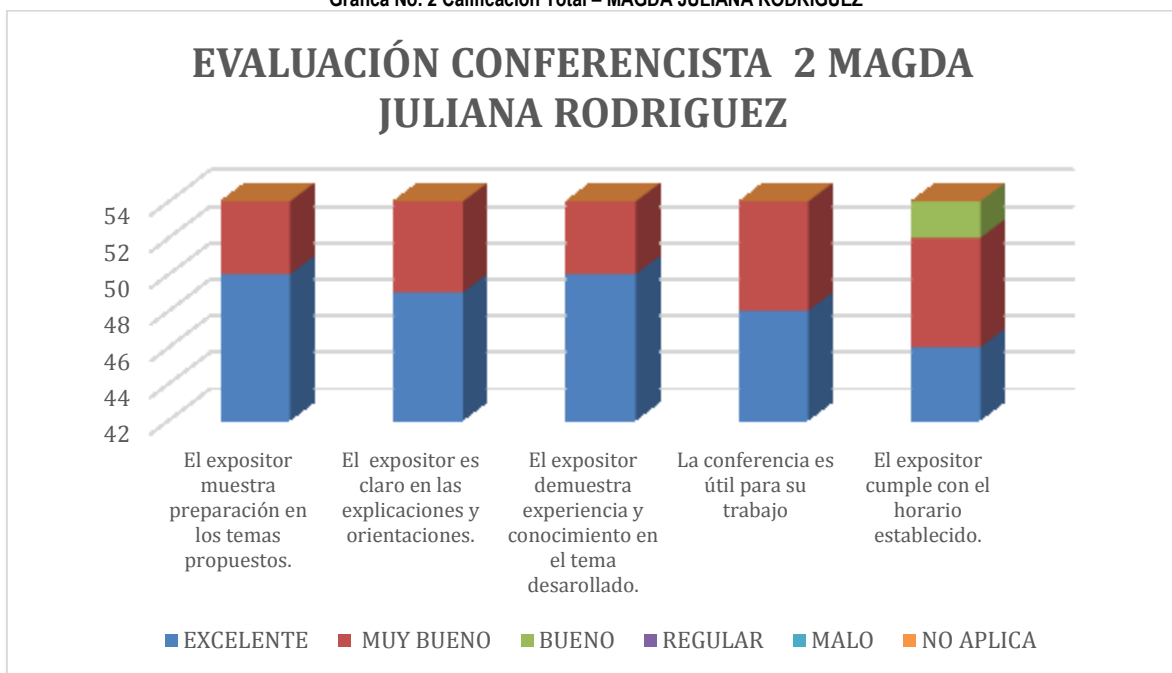
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 57 encuestados efectivos, 54 participantes calificaron al conferencista **MAGDA JULIANA RODRIGUEZ** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 50 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 49 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 50 Excelentes y 4 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 48 Excelentes y 6 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 46 Excelentes, 6 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	90%
Muy bueno	9%
Bueno	1%

Gráfica No. 2 Calificación Total – MAGDA JULIANA RODRIGUEZ



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

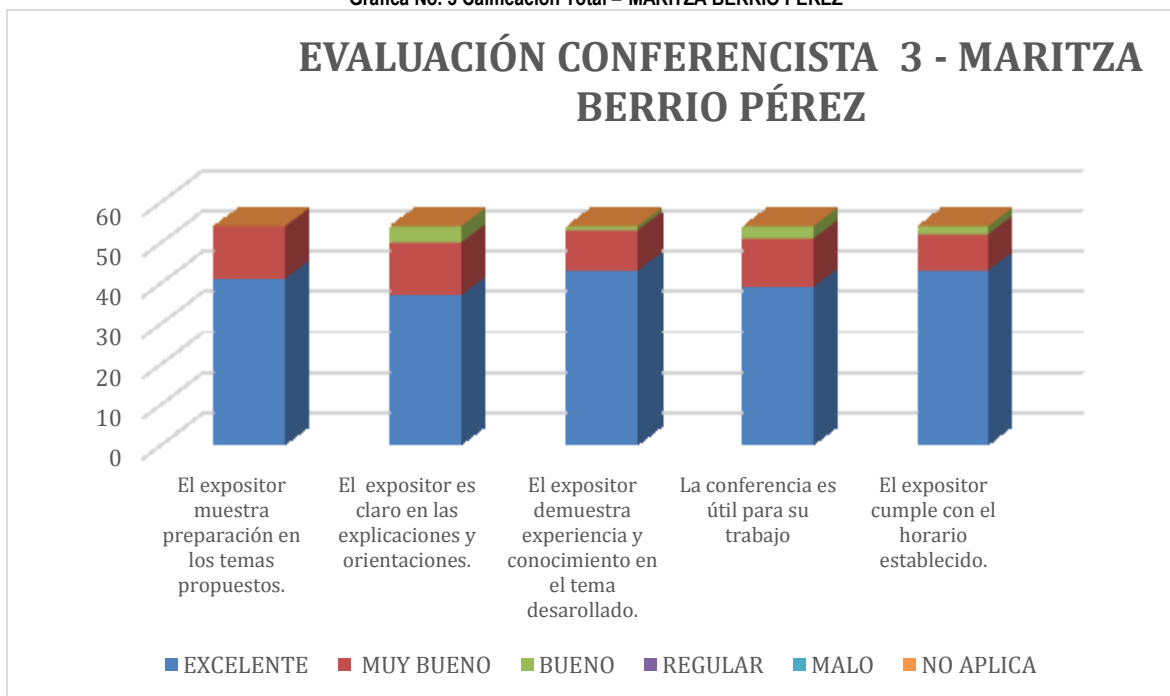
3.1.3 CONFERENCISTA 3: De los 57 encuestados efectivos, 54 participantes calificaron al conferencista **MARITZA BERRIO PÉREZ** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 41 Excelentes y 13 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 37 Excelentes, 13 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 43 Excelentes, 10 Muy Bueno y 1 Buenos.
- La conferencia es útil para su trabajo 39 Excelentes, 12 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 43 Excelentes, 9 Muy Bueno y 2 Regular.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	75%
Muy bueno	21%
Bueno	4%

Gráfica No. 3 Calificación Total – MARITZA BERRIO PÉREZ



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

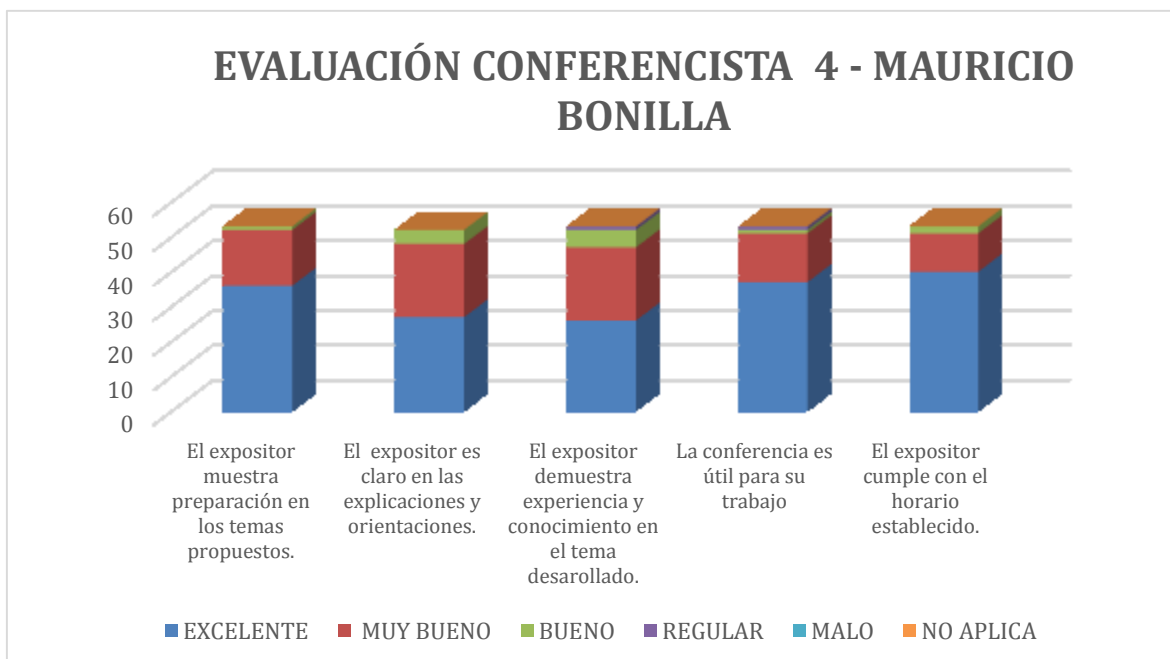
3.1.4 CONFERENCISTA 4: Los 57 encuestados efectivos, 53 participantes calificaron al conferencista **MAURICIO BONILLA** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 36 Excelentes, 16 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 27 Excelentes, 21 Muy Bueno y 5 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 26 Excelentes, 21 Muy Bueno, 5 Bueno y 1 Regular.
- La conferencia es útil para su trabajo 37 Excelentes, 14 Muy Bueno, 1 Bueno y 1 Regular.
- El expositor cumple con el horario establecido 40 Excelentes, 11 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	63%
Muy bueno	31%
Bueno	5%
Regular	1%

Gráfica No. 4 Calificación Total – MAURICIO BONILLA



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

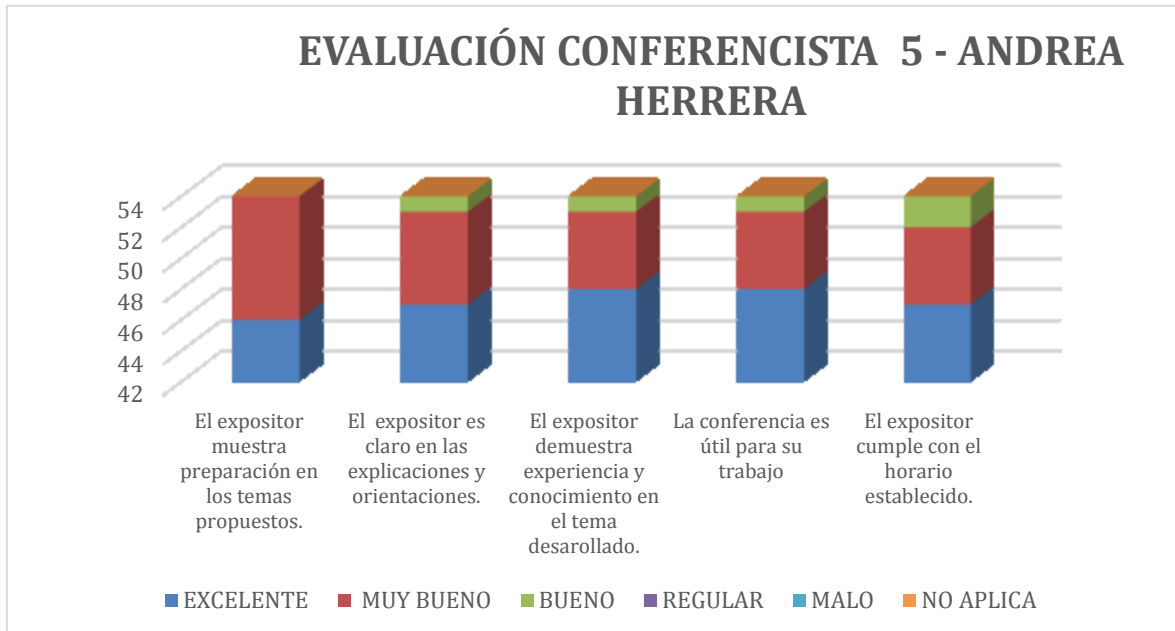
3.1.5 CONFERENCISTA 5: Los 57 encuestados efectivos, 54 participantes calificaron al conferencista **ANDREA HERRERA HERNÁNDEZ**, en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 47 Excelentes y 7 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 47 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 48 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 48 Excelentes, 5 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 47 Excelentes, 5 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	87%
Muy bueno	11%
Bueno	2%

Gráfica No. 5 Calificación Total – ANDREA HERRERA HERNÁNDEZ



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

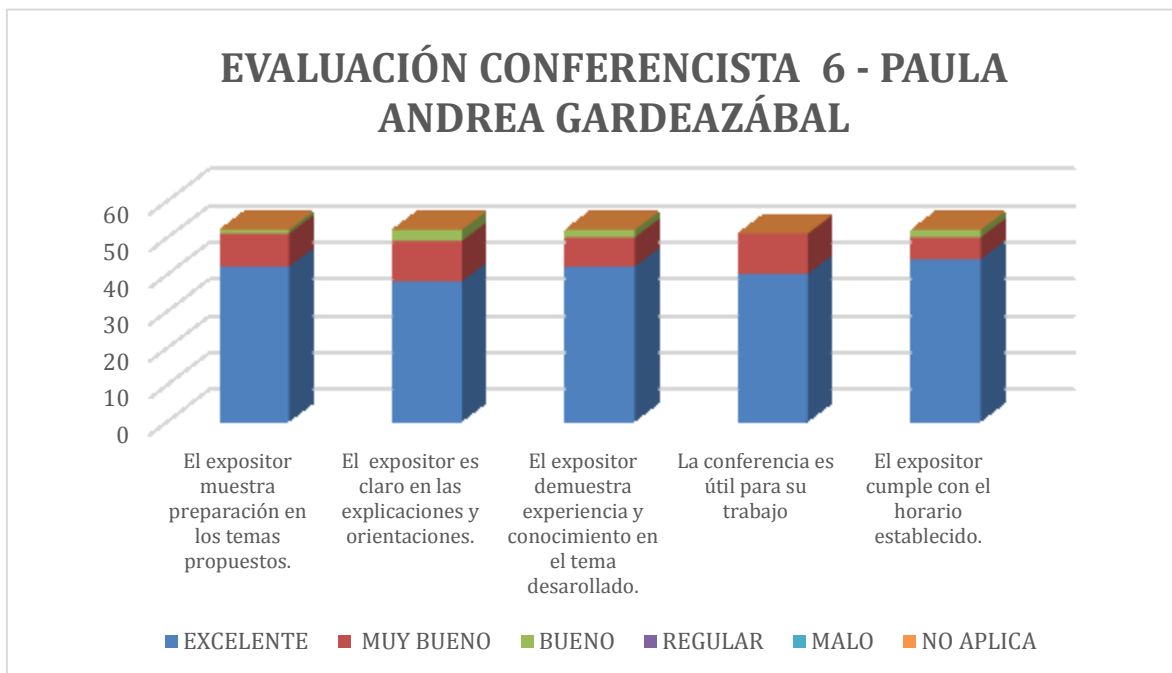
3.1.6 CONFERENCISTA 6: Los 57 encuestados efectivos, 52 participantes calificaron al conferencista **PAULA ANDREA GARDEAZÁBAL** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 42 Excelentes, 9 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 38 Excelentes, 11 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 42 Excelentes, 8 Muy Bueno y 2 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 40 Excelentes y 11 Muy Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 44 Excelentes, 6 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	80%
Muy bueno	17%
Bueno	3%

Gráfica No. 6 Calificación Total – PAULA ANDREA GARDEAZÁBAL



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

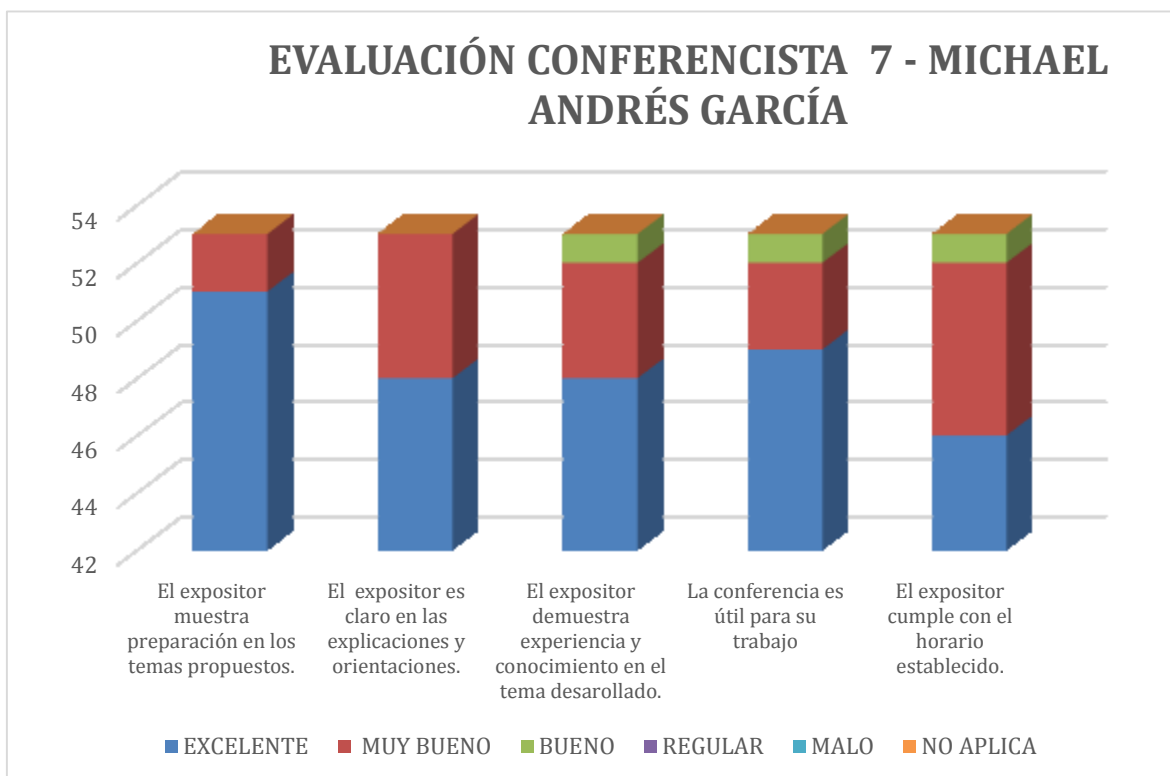
3.1.7 CONFERENCISTA 7: Los 57 encuestados efectivos, 53 participantes calificaron al conferencista **MICHAEL ANDRÉS GARCÍA OTÁLORA** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 51 Excelentes y 2 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 48 Excelentes y 5 Muy Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 48 Excelentes, 4 Muy Bueno y 1 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 49 Excelentes, 3 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 46 Excelentes, 6 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	91%
Muy bueno	8%
Bueno	1%

Gráfica No. 7 Calificación Total – MICHAEL ANDRÉS GARCÍA



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

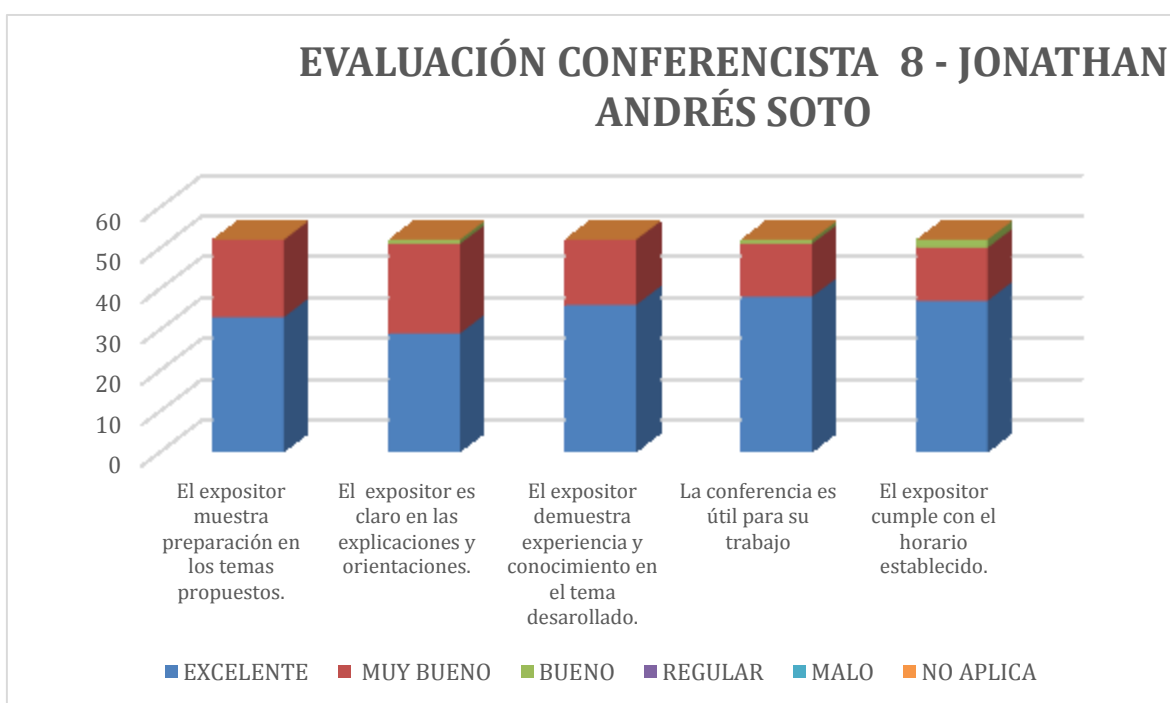
3.1.4 CONFERENCISTA 8: Los 57 encuestados efectivos, 52 participantes calificaron al conferencista **JONATHAN ANDRÉS SOTO** en el Evento, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 33 Excelentes y 19 Muy Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 29 Excelentes, 22 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 36 Excelentes y 16 Muy Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 38 Excelentes, 13 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 37 Excelentes, 13 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

Excelente	67%
Muy bueno	32%
Bueno	2%

Gráfica No. 8 Calificación Total – JONATHAN ANDRÉS SOTO

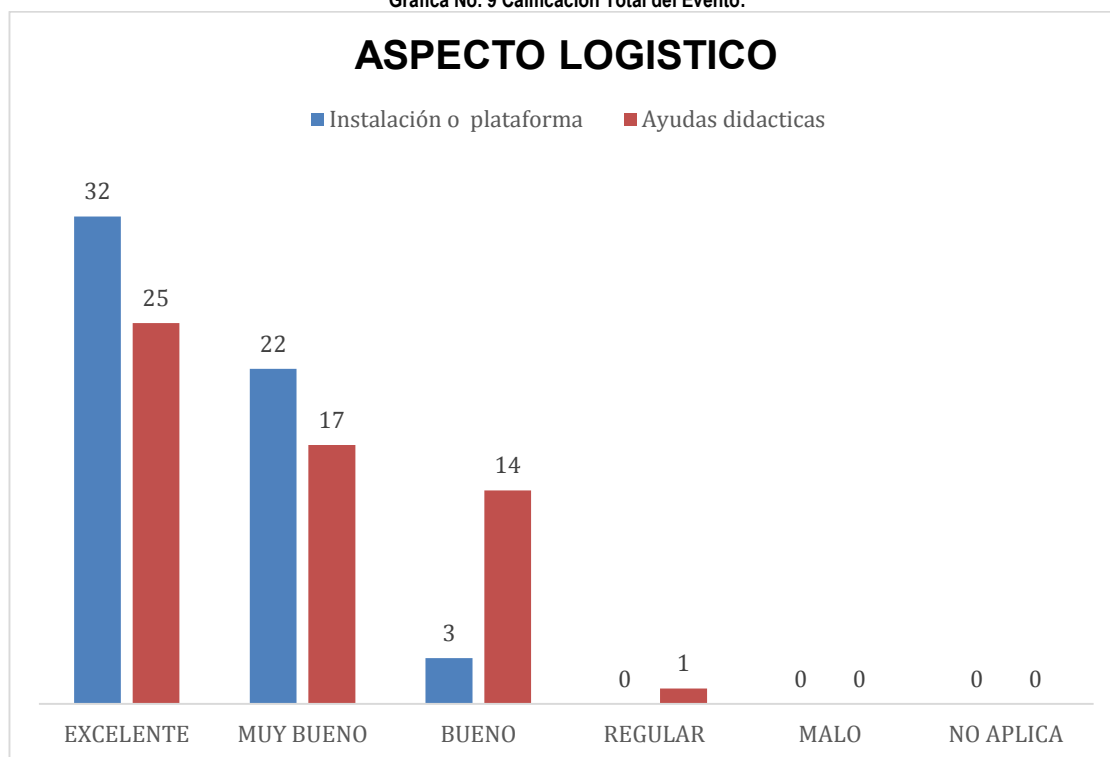


Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre."

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento:** De las 57 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 32 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del 56.1%, 22 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del 38.6% y 3 participantes, calificaron con **BUENO** alcanzando una percepción del 5.3%.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 25 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del 43.9%, calificandó como **EXCELENTE**, 17 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 29.8%, calificandó como **MUY BUENO**, 14 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 24.6%, calificandó como **BUENO** y 1 participante opina frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del 1.8%, calificandó como **REGULAR**.

Gráfica No. 9 Calificación Total del Evento:



Fuente: Evaluación del evento: "Reunión Nacional de Coordinadores y Directores de Bancos de Sangre.",

ANEXO – OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- *“Muy interesante el evento, muestra madurez en el proceso, pero el sitio no está bien adecuado para la facilidad de todos”*
- *“Felicitó al INS, porque a través de los años se ha observado la madurez y el progreso de la Coordinación Nacional de Bancos de Sangre”*
- *“Para el lanzamiento de un programa tan importante y trascendental en beneficio de todos, me parece desmotivante la falta de apoyo por parte del INS al grupo de Bancos de Sangre para el desarrollo de este evento. La sangre es pública, necesita su regulación y sin este apoyo del grupo de sangre del INS no se lograría.”*
- *“Agradecemos la colaboración del personal de BS INS con el refrigerio”*
- *“Agradezco el interés voluntario y entrevista del grupo de Bancos de Sangre. Se requiere presupuesto para las actividades logística para tener espacio de revisión.”*

TEMAS A CONOCER DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- *“Apoyar con presupuesto este tipo de eventos y no dejarlos para el fin de año porque cada institución debe hacer sus actividades propias”*
- *“Los referentes a la Red de Bancos de Sangre”*
- *“Inversión en capacitación en promoción de la donación para la Red de Bancos de Sangre”*
- *“Abordaje de las pruebas coronarias y enfermedades como zika, entre otras”*

CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS.

- La dependencia encargada del evento fue la el Dirección de Redes en Salud Pública.
- En general las personas tuvieron buena percepción del evento.

Elaboró: Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.
Revisó: William Fabian Acosta Rodríguez - Grupo de Atención al Ciudadano
Aprobó: Angela Mercedes Coronado Castillo – Dirección de Redes en Salud Pública