



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Informe de encuesta de satisfacción

Capacitación ORFEO

Grupo de participación Ciudadana y Comunicaciones
Agencia Nacional de Minería
Noviembre de 2015



¿Por qué medirnos?

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, trabaja con la metodología de la medición, la autocrítica y la reflexión, como herramientas fundamentales de crecimiento profesional y personal en un equipo de trabajo.

La medición y retroalimentación de los usuarios internos y externos de los servicios de la Agencia, es la base objetiva para la planeación de mejoras.

La retroalimentación y la recopilación de opiniones son claves para dirigir y maximizar nuestros esfuerzos, que en ocasiones son limitados.

Descripción de aplicación de la encuesta

Las sesiones de esta capacitación se llevaron a cabo durante febrero y marzo de 2015, tanto en la sede central de Bogotá, como en los Puntos de Atención Regional.

Bucaramanga fue el único PAR que no pudo tomar la capacitación por remodelación de sus instalaciones. A la fecha aún están pendientes de recibirla.

Esta encuesta fue aplicada a los funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería.

En la sede de Bogotá la capacitación fue presencial y al final de la charla se les entregó la encuesta para que la diligenciaran.

En los PAR la capacitación se realizó por medio de video conferencia y la encuesta fue enviada por correo electrónico a cada uno de los Coordinadores, para su respectiva aplicación a los asistentes.

Para esta capacitación fueron **citadas 563 personas** entre funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería, de los cuales **respondieron satisfactoriamente la encuesta 503 personas**, equivalente a un **89%**.

SEDE	ASISTENTES	ENCUESTADOS
BOGOTÁ	417	374
PAR CALI	17	17
PAR CARTAGENA	11	10
PAR VALLEDUPAR	15	14
PAR CÚCUTA	19	18
PAR QUIBDÓ	8	6
PAR MANIZALES	12	10
PAR PASTO	8	4
PAR MEDELLÍN	18	18
NOBSA	21	21
IBAGUE	17	11
Total	563	503
89%		

Descripción de Resultados

CUADRO RESUMEN - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN ORFEO

CALIFICACION	CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA CAPACITACION	% PRIMERA PREGUNTA	TEMAS TRATADOS	% SEGUNDA PREGUNTA 2	HABILIDADES DEL CAPACITADOR	% TERCERA PREGUNTA	RESPUESTAS DEL CAPACITADOR A LAS INQUIETUDES PLANTEADAS	% CUARTA PREGUNTA	ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACION	% QUINTA PREGUNTA	CONVOCATORIA A ESTA CAPACITACION	% SEXTA PREGUNTA
Vacías	7	1,4%	5	1,0%	3	0,6%	2	0,4%	3	0,6%	6	1,2%
1	1	0,2%	0	0,0%	2	0,4%	1	0,2%	3	0,6%	1	0,2%
2	2	0,4%	1	0,2%	2	0,4%	3	0,6%	12	2,4%	5	1,0%
3	44	8,8%	37	7,4%	11	2,2%	32	6,4%	53	10,5%	33	6,6%
4	216	43,0%	206	41,0%	145	28,8%	183	36,4%	167	33,2%	169	33,6%
5	232	46,2%	254	50,5%	340	67,6%	282	56,1%	265	52,7%	289	57,5%
Total	502	100%	503	100%	503	100%	503	100%	503	100%	503	100%

Interpretación de los datos

PREGUNTA 1. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN.

El 46.1% calificó esta pregunta como excelente y tan sólo un 0.2% de los encuestados la calificaron como deficiente.

PREGUNTA 2. TEMAS TRATADOS EN ESTA CAPACITACIÓN.

El 50,5% calificó esta pregunta como excelente y ninguno de los encuestados calificó con deficiente.

PREGUNTA 3. HABILIDADES DEL CAPACITADOR.

El 67,6% calificó excelente las habilidades del capacitador y tan solo un 0,4% de los encuestados calificó como deficiente esta pregunta.

PREGUNTA 4. LAS RESPUESTAS DEL CAPACITADOR A LAS INQUIETUDES PLANTEADAS.

El 52,7% calificó esta pregunta como excelente y tan sólo 0,6% de los encuestados calificó como deficiente.

PREGUNTA 5. ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

El 57,5% calificó excelente la organización de la capacitación y sólo un 0,2% de los encuestados calificó como deficiente esta pregunta.

PREGUNTA 6. LA CONVOCATORIA A ESTA CAPACITACIÓN.

El 57,5% calificó esta pregunta como excelente y tan sólo un 0,2% de los encuestados calificó como deficiente.

Se concluye que en promedio 55 % o 277 personas de las encuestadas califican la capacitación como excelente, seguida de una calificación de 4 (bueno) equivalente a un 35% o 181 personas encuestadas. Es decir que un promedio del 90% o 458 personas encuestadas están en total nivel de satisfacción con esta capacitación.

Para ver los comentarios, conclusiones y oportunidades de mejora, consulte el archivo fuente en Excel, que recoge toda la información abierta del formulario de encuesta.

[Haga click aquí.](#)

Oportunidades de mejora generales:

- Por ser la herramienta Orfeo un elemento indispensable en el funcionamiento de la Agencia Nacional de Minería, es recomendable que este tipo de capacitaciones sean de manera presencial y práctica.
- La sala de capacitación debe mejorar en ambiente físico, capacidad y equipos tecnológicos, para próximas capacitaciones y reuniones de cualquier tema.
- Realizar pruebas de sonido, presentación, ambiente y conectividad antes de cualquier capacitación. Es fundamental que la presentación sea clara y concisa y esté en el formato institucional. Además, que sea compartida con antelación a los participantes de la capacitación.
- Usar canales como el correo y la intranet para publicar la presentación de la capacitación donde sea de fácil acceso a los participantes, con antelación a la capacitación.

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA
NOVIEMBRE 2015**



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



/agencianacionalmineria



@ANMColombia



Agencia Nacional de Minería



@anmcolombia



/anmcolombia



Agencia Nacional de Minería