



Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Medición de la satisfacción del cliente Vigencia de enero a junio de 2021

Subdirección de Servicios metrológicos y

Relación con el Ciudadano - SSM

Bogotá

2021-07-26



CONTENIDO

	Página.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	3
4. RESULTADOS.....	3
4.1 Servicio de Capacitación en Metrología.....	3
4.1.1. Nivel de satisfacción cursos de capacitación en Metrología.....	4
4.1.2. Observaciones generales de los encuestados	5
4.2. Servicios de Calibración y Mediciones Metrológicas	6
4.2.1. Calificación Promedio y Servicios prestados por laboratorios	7
4.3. Servicio de Asistencia Técnica.....	9
4.4. Servicios de Ensayos de Aptitud.....	10
4.4.1. Observaciones generales de los encuestados:	11
4.5. Materiales de Referencia.....	12
4.5.1. Observaciones generales de los encuestados:	13
5. Evaluación sitio web	13
6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes.....	14
7. Recomendaciones.....	15
8. Conclusiones.....	15

1. INTRODUCCIÓN

En este informe, se entregan los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente frente a los servicios que les ha prestó INM en el primer semestre del año 2021.

Las mediciones se efectuaron a los servicios de: Capacitación, Calibración, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud y Materiales de Referencia Certificados. Igualmente, se incluye la percepción de los clientes sobre el sitio web INM, y las evaluaciones de algunos clientes (desde sus Sistemas de Calidad), en el rol del INM como su proveedor.

2. ALCANCE

Este informe aplica al primer semestre del año 2021, dando a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes que recibieron los servicios del Instituto Nacional de Metrología, y que recibieron certificado o informe final (según aplique al servicio), durante el periodo antes mencionado.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la medición de satisfacción, se aplicaron cuestionarios que fueron diseñados específicamente para cada servicio, los cuales registran variables cuantitativas que pretenden determinar la apreciación subjetiva que cada encuestado le asigna.

Con la información obtenida se realizó la tabulación de la misma y se analizaron los resultados para cada uno de los servicios mencionados en el alcance.

El levantamiento y análisis de información se realizó de acuerdo a cada uno de los servicios que presta el INM, como será expuesto en los resultados.

4. RESULTADOS

Los resultados de todos y cada uno de los servicios evaluados, se presentan a continuación:

Para el servicio de capacitación (incluyendo virtual y presencial), el promedio fue de 4.7

Para el servicio de Asistencia técnica, la calificación promedio 4.6

El servicio de Calibración y Medición metrológica tuvo un promedio de 4.7

Para el servicio de Materiales de Referencia, el promedio fue de 4.7

El servicio de Ensayos de aptitud (EA) presentó un promedio de 4.5

Tomando como base los resultados promedio de cada uno de los servicios evaluados, el promedio de satisfacción de este primer semestre de 2021 fue de **4.6**.

A continuación, se detallarán los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente de cada uno de los servicios:

4.1 Servicio de Capacitación en Metrología

Al finalizar cada curso se aplican las encuestas al 100% de los asistentes; en esta oportunidad, se aplicó en los diecinueve (19) cursos dictados, con ciento cincuenta y siete asistentes (157). La fuente de información para este servicio, fueron las encuestas aplicadas en formatos virtuales o físicos, según la modalidad en que fue tomado el curso respectivo.

Como en periodos anteriores, las evaluaciones contaron con ocho preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. De la misma forma se desarrolló la evaluación a cada uno de los facilitadores (instructor) por cada curso.

A nivel general, en cuanto al Servicio de Capacitación, en el primer semestre del año 2021, se desarrollaron los cursos, algunos virtuales, y otros en modalidad presencial, a pesar de la actual emergencia sanitaria.

Teniendo en cuenta las calificaciones, el promedio de satisfacción para el servicio de capacitación, fue de **4.7**.

Tabla 1. Resultados capacitación promedio primer semestre 2021

ITEM	TOTALES
CURSOS REALIZADOS	19
CANTIDAD DE ASISTENTES	157
PROMEDIO CALIFICACIÓN CURSOS CAPACITACIÓN PRIMER SEMESTRE	4,7

4.1.1. Nivel de satisfacción cursos de capacitación en Metrología

A continuación, en la tabla nro. 2, se muestra el nivel de satisfacción, frente a cada uno de los cursos, tanto desde los puntos de vista administrativo y técnico, así como de cada uno de los facilitadores. A pesar de tener un buen promedio, se sugiere revisar en detalle la evaluación de 12 asistentes que dieron calificación inferior a 4.0, las cuales oscilan entre 2.0 y 3.9.

Tabla 2. Satisfacción en cursos Capacitación en Metrología.

Curso	Modalidad presencial o virtual	Número de Participantes	Promedio de respuestas			Facilitadores			
			Administrativo	Técnico	Promedio Curso	1	2	3	Promedio facilitadores
CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	Presencial	3	5	5	5	5	5	5	5
FUERZA	Presencial	3	5	4,8	4,9	5	5		4,9
LONGITUD 1	Presencial	6	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8		4,8
MASA	Presencial	4	5	5	5	4,6	4,6		4,6
TEMPERATURA Y HUMEDAD	Presencial	8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8

TIEMPO Y FRECUENCIA	Presencial	3	5	4,9	5,0	5	5	5	5
CONCEPTOS BÁSICOS EN METROLOGÍA QUÍMICA	Virtual	10	4,4	4,3	4,3	4,5			4,5
ESTADÍSTICA BÁSICA	Virtual	6	4,6	4,2	4,4	4,8	4,8		4,8
HUMEDAD EN GRANO	Virtual	9	4,8	4,7	4,7	5	4,7	4,8	4,8
INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN	Virtual	9	4,7	4,6	4,7	4,3	4,8	4,8	4,6
ISO 17025	Virtual	19	4,8	4,8	4,7	4,8		4,2	4,5
ISO 17025	Virtual	10	5	5	5	5			5
METROLOGÍA BÁSICA	Virtual	7	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,9	4,8
METROLOGÍA BÁSICA	Virtual	9	4,7	4,6	4,6	4,8	4,6	4,7	4,7
METROLOGÍA BÁSICA	Virtual	17	4,7	4,4	4,6	4,5	4,8	4,7	4,7
METROLOGÍA BÁSICA	Virtual	19	4,6	4,6	4,6	4,7			
METROLOGÍA DE PRESIÓN	Virtual	7	4,5	4,3	4,4	4,4	4,5	4,7	4,5
VALIDACIÓN DE MÉTODOS QUÍMICOS	Virtual	8	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9		4,9

4.1.2. Observaciones generales de los encuestados

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios, finalmente, resaltan aspectos positivos a lo largo del curso, como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS

- Facilitar un medio para facilitar la tarea de escritura en pizarra
- Ampliar la duración de los cursos, ya que el tema es extenso y el tiempo de las sesiones queda corto. Sugerencia presentada en tres evaluaciones.
- Sugiero compartir documentación previa por correo para lectura antes de realizar el curso.
- En las metodologías explicativas con herramientas de hojas de cálculo, si se debe de realizar antes de empezar el curso, tener un tutorial explicativo, decirles a los estudiantes que realicen algunos ejercicios muy simples, esto con el fin de ir asegurando la metodología y que las herramientas ofimáticas de cada integrante se adapten a lo exigido por el instituto.
- Se sugiere agregar el componente práctico al curso y desarrollar ejercicios de validación de métodos con un ejemplo de aplicación desde el inicio hasta el final con un mismo método.
- Sugiero que se implemente el pago a través de PSE y con tarjetas de crédito.
- Sugiero que los cursos se realicen en horarios que no abarquen completamente la jornada laboral, puede ser en horas de la tarde a partir de las 15h o 16 h en adelante.
- Puede pensarse en el elevado costo que tienen? O facilitar a los particulares poder pagar en dos cuotas por ejemplo. Muchas gracias (SIC)
- Que los costos sean accesibles a personas independientes

- Por temas de virtualidad y cambios de metodología si se deben tener aspectos como actualización de días totales, como es la metodología en virtualidad, que herramientas ofimáticas se utilizaran (Zoom, Classroom, etc), que recursos de hardware son necesarios.

TÉCNICO

- Grabaciones de las sesiones, para una posterior consulta.
- Explicar en algunas tareas lo que se quiere, algunas no son del todo claras
- Información sobre las plataformas a través de las cuales se estarán dictando los cursos
- No había claridad en la modalidad del curso, en la ficha técnica decía que era presencial y en el cronograma decía vía remota.
- Me parece que hace falta algo más de dinámica
- Tiempo, creo que son muchos los temas que surgen en la marcha y el tiempo es poco para temas tan importantes e interesantes.
- Realizar una lista de conocimientos previos necesarios, antes de afrontar el curso

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Magnitudes del campo biomédico y normas las cuales puedo aplicar en la calibración de equipo biomédicos
- Medición de flujo de gas
- Capacitación en Calibración de sistemas digitales
- Cursos de Estadística aplicada al aseguramiento de la calidad de los resultados.
- Cursos de Estadística aplicada a la verificación de métodos de calibración

POSITIVO

- Se ve la actualización en sus artículos y servicios.
- Es completa y fácil de recibir por los usuarios
- Agradecer la colaboración invitación y compromiso de todos los funcionarios del INM en el desarrollo exitoso del evento.
- Los materiales de apoyo son de muy buen alcance, el manejo de la plataforma classroom fue excelente y se evidencia su comprensión.
- Agradecimiento por la capacitación e ilustraciones y material técnico del tema.

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.

4.2. Servicios de Calibración y Mediciones Metrológicas

En el primer semestre del año 2021, para el servicio de Calibración y Mediciones Metrológicas, se finalizaron ciento cincuenta y dos (152) servicios (por cada servicio cerrado, se envió una encuesta),

los cuales se prestaron a dieciocho (18) clientes, el número total de encuestas respondidas fue de veintiocho (28), todas están incluidas en el análisis para este informe.

La calificación que obtiene el servicio de calibración, es de **4.7** en promedio, presentando un aumento (0.2) con relación al periodo anterior.

Los clientes encuestados recibieron los servicios de los laboratorios de: Corriente Continua y Alterna, Longitud, Presión, Temperatura y Humedad, Fuerza, Tiempo y Frecuencia, Metrología Longitud, Potencia y Energía Eléctrica, Espectrofotometría UV-VIS.

4.2.1. Calificación Promedio y Servicios prestados por laboratorios

Teniendo en cuenta las evaluaciones, los aspectos técnicos se encuentran bien calificados, recibiendo una calificación promedio de 4.7, frente al 4.8 de los aspectos administrativos.

Es de resaltar que, a pesar de recibir un buen promedio, hubo dos clientes que dieron calificación promedio inferior a 4.0, quienes dieron calificaciones de 3.5 y 3.0, a servicios prestados por los laboratorios de Presión y Espectrofotometría UV-VIS, respectivamente.

Tabla 3. Calificación servicios por laboratorio

LABORATORIO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO LABORATORIO
Corriente Continua y Alterna	5	5	5
Espectrofotometría UV-VIS	3	3	3
Fuerza	4,7	4,9	4,8
Metrología Dimensional	4,7	5	4,9
Metrología Longitud	4,5	4,9	4,7
Potencia y Energía Eléctrica	5	5	5
Presión	4,8	4,5	4,6
Temperatura y Humedad	4,4	5	4,7
Tiempo y Frecuencia	4,9	5	5

Los clientes a los cuales se les prestó el servicio de calibración fueron atendidos por diferentes laboratorios, aquí se muestra el resultado por laboratorios; de la misma manera se presenta una tabla comparativa de los resultados de este periodo, frente a los del periodo inmediatamente anterior.

Tabla 4. Comparativo Calificación servicios por laboratorio con periodo anterior

LABORATORIO Periodo	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO LABORATORIO
------------------------	-------------------------	------------------	----------------------

	2020 2	2021 1	2020 2	2021 1	2020 2	2021 1
Corriente Continua y Alterna	4,2	5	5	5	4,6	5
Espectrofotometría UV-VIS	Sin Datos	3	Sin Datos	3	Sin Datos	3
Densidad	5		5		5	
Fuerza	5	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8
Metrología Dimensional	Sin Datos	4,7	Sin Datos	5	Sin Datos	4,9
Metrología Longitud	4,4	4,5	4,7	4,9	4,6	4,7
Masa e instrumentos de pesaje	5	Sin Datos	5	Sin Datos	5	Sin Datos
Potencia y Energía Eléctrica	5	5		5		5
Presión	4	4,8	4,4	4,5	4,2	4,6
Temperatura y Humedad	4	4,4	5	5	4,5	4,7
Tiempo y Frecuencia	5	4,9	5	5	5	5

4.2.3. Observaciones y comentarios:

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios, finalmente, resaltan aspectos positivos del servicio, como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS

- No se están cumpliendo con los tiempos de entrega de los equipos
- Enviar al correo electrónico el radicado de la solicitud, una vez se realice la solicitud y el tiempo envíen la cotización. Registros de varios correos de contacto del laboratorio que solicita el servicio.
- Una empresa transportadora
- Si el INM se dedica a prestar servicios de calibración a terceros debería ampliar su capacidad de trabajo ya que en la mayoría de los casos los tiempos son demasiado amplios.
- Mejorar la eficiencia del aplicativo Ophelia, el cual, por fallas retrasa los servicios. Cabe destacar que no es por culpa de los funcionarios del laboratorio.
- Correos transversales de respuesta de pago y programación, podrían ser personalizados para el caso de "Servicios internos", ya que no aplica el pago.
- Mejorar la capacidad de respuesta del laboratorio, ya que las programaciones se dan a tiempos muy largos.
- Sacar los precios más rápido a principio de año

TÉCNICO

- Alcance, ampliar la información técnica.
- Un poco más de agilidad en las respuestas.
- Facilitar la CMC del laboratorio.

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Fuerza en Tensión y Compresión hasta 2 MN
- Mayor capacidad en calibración de bloques patrón.
- Bombillas patrón
- Calibración de densímetro y calibración de detectores de fugas de gas
- Calibración de radiómetros
- Calibración microscopios de medición, bancos semiautomatizados de cintas métricas, paralelos ópticos, bloques calibre grado k, sistema de fuerza superior a 1 MN de capacidad
- Calibración a viscosímetros
- Calibración de medidores másicos tipo Coriolis

POSITIVO

- Fácil acceso a la información en la página WEB.
- Agradecimiento por la capacitación e ilustraciones y material técnico del tema.

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.

4.3. Servicio de Asistencia Técnica

Para este periodo, de acuerdo con la información obtenida, se prestó servicio a un solo cliente. La encuesta fue respondida, arrojando los siguientes resultados:

La calificación promedio del servicio fue de 4.6, el aspecto administrativo fue calificado con 4.3, mientras el técnico, recibió una calificación de 5.0. De los cinco servicios que contiene este informe, este fue el que presentó una diferencia alta entre lo administrativo y lo técnico.

El siguiente cuadro resume y compara los periodos inmediatamente anteriores, con el actual.

Tabla 5. Comparativo calificación con periodos anteriores

COMPARATIVO PROMEDIO ASISTENCIA TÉCNICA			
PERIODO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO A T

2021 1	4,3	5	4,6
2020 2	4.7	4.7	4.7
2020 1	3,5	3,3	3,4

4.3.1. Observaciones y comentarios:

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios, finalmente, resaltan aspectos positivos del servicio, como los transcritos a continuación:

POSITIVO

- El personal es muy bien formado y capacitado

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011TabulacindeDatosMedicin dela Satisfaccin SEM1 2021.

4.4. Servicios de Ensayos de Aptitud

De acuerdo con la información obtenida frente a los servicios de Ensayos de Aptitud, en este periodo participaron ciento sesenta y tres (163) personas, en representación de diferentes empresas, de ellas, sesenta y ocho (68) contestaron la evaluación del servicio.

La calificación promedio del servicio fue de 4.5, es decir, una calificación similar a la encontrada en la medición anterior (semestre 2 de 2020).

Tabla 6. Comparativo periodos servicio de satisfacción EA

COMPARATIVO PROMEDIO ENSAYOS DE APTITUD			
PERIODO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO E A
2021 1	4,5	4,4	4,5
2020 2	4,6	4,5	4,5
2020 1	4,6	4,7	4,7

En este primer semestre del año 2021, cada uno de los Ensayos de aptitud finalizados, presentaron los siguientes resultados:

Tabla 7. Gestión servicio de satisfacción EA

Ensayo	Número de Participantes	Nro. Encuestas Respondidas	Promedio de respuestas		
			Administrativo	Técnico	Promedio E.A.
Comparadores de Caratula	11	4	4,3	4,3	4,3
plaguicidas en aguacate Hass	8	7	4,7	4,6	4,7
Determinación de Metales en Cacao	14	8	4,6	4,6	4,6
Manómetro	5	4	4,3	3,9	4,1
EA covid	125	45	4,7	4,7	4,7
Totales	163	68	4,5	4,4	4,5

4.4.1. Observaciones generales de los encuestados:

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, en las respuestas dadas, se plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios, finalmente, resaltan aspectos positivos a lo largo del curso, como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS

- Visitar un poco más las regiones una vez superemos la pandemia Extender más los cursos
- Formulación de estrategias directas para el aumento y mejoramiento de la capacidad analítica de los laboratorios.
- Actualización de la información. En ocasiones esta desactualizada la información y cronogramas previstos
- Notificar futuros ensayos de aptitud al correo electrónico registrado.
- Creo que hace falta más divulgación de todas éstas actividades y talleres, sobre todo también que las fechas de aplicación que establecen son muy limitadas.
- En el área de Toxicología no se encuentran ensayos de aptitud
- Estudios de biología molecular en genética
- Para evaluar el desempeño de algunas pruebas e identificar oportunidades de mejora La participación se realizó con las muestras recibidas en el 2020

TÉCNICO

- Solicitamos corrección de la información inicialmente enviada y esta no fue tomada en cuenta.
- En nuestra experiencia con el ensayo de aptitud de la prueba COVID, esperábamos que se remitieran nuevas muestras que permitieran hacer una evaluación del procedimiento

(identificación de la región ORF1ab), sin embargo, desde INM se hizo el análisis del caso, pero no se generaron nuevas estrategias de evaluación. Hemos tenido experiencia con muestras del Colegio Americano de Patología y el desempeño ha sido adecuado.

- Oportunidad de mejora en el tiempo de entrega de los resultados obtenidos

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Aguas tratadas, superficiales y de piscina
- Residualidad de plaguicidas
- Ensayos de aptitud de propiedades fisicoquímicas de suelos y material vegetal.
- Ensayos de aptitud para determinación de Potencia en flor seca de cannabis.
- Caracterización de medios isotérmicos
- Determinación de Plomo y sulfitos en Panela.
- Ampliar las matrices de análisis para analitos como: Plaguicidas, Metales pesados
- Ensayos de aptitud en matriz de suelo para metales
- Ensayo de aptitud en medición de resistencia de aislamiento
- Microbiología clínica

POSITIVO

- Excelente servicio y excelente el nivel técnico en todos los sentidos.
- Felicitaciones, por favor continuar con la ruta trazada con relación a la metrología química.
- El INM representa total confiabilidad y me permite dar trazabilidad al SGC aplicado en el Laboratorio y establecer estrategias para su crecimiento.
- Muchas gracias por su profesionalismo y por materializar el conocimiento científico en beneficio de la comunidad científico y de los productores
- Imparcialidad en los resultados
- El INM es referente en la medición en Colombia y tiene la capacidad para ser referente en Latinoamérica
- El Instituto es una entidad seria, confiable y muy rigurosa en sus procedimientos

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.

4.5. Materiales de Referencia

Al igual que en el periodo anterior, en Materiales de Referencia, para este semestre, hubo siete (07) clientes, de los cuales tres (03) contestaron la encuesta de evaluación del servicio.

La calificación promedio del servicio fue de 4.7, teniendo un aumento porcentual de 0.4 frente a la medición anterior (semestre 2 de 2020). Aquí se puede destacar el aumento que ha tenido el servicio en los últimos periodos en su evaluación.

Tabla 8. Comparativo periodos servicio de satisfacción MR

COMPARATIVO PROMEDIO MATERIA DE REFERENCIA			
PERIODO	PROMEDIO ADMINISTRATIVO	PROMEDIO TÉCNICO	PROMEDIO M R
2021 1	4,6	4,8	4,7
2020 2	3,8	4,7	4,3
2020 1	4,0	4,0	4,0

En el aspecto administrativo, que tuvo una calificación de 4.6 en promedio, se hace necesario revisar La atención prestada por los funcionarios, pues fue la pregunta con menor calificación, dando un promedio de 4.0; La calificación promedio técnica fue de 4.8.

4.5.1. Observaciones generales de los encuestados:

A pesar que las calificaciones muestran un resultado positivo, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, que permiten tener en cuenta opciones de mejora, así como la posibilidad de nuevos productos y o servicios, finalmente, resaltan aspectos positivos a lo largo del curso, como los transcritos a continuación:

SUGERENCIAS

- Mejorar el tiempo de vencimiento de los MRC por lo menos dos meses
- Aumento de la vida útil del material.

PRODUCTOS O SERVICIOS SUGERIDOS

- Conductividad electrolítica de baja denominación como 1 microsismos hasta 10
- Metales pesados en fertilizantes, acondicionadores de suelo, silicio en esas matrices

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.

5. Evaluación sitio web

Como en las mediciones anteriores, en todas las encuestas, de los diferentes servicios, se incluye la evaluación del contenido del sitio Web, Se plantean preguntas sobre las necesidades expresadas por el cliente frente a nuevos servicios que pueda suministrar INM. Estas ya fueron presentadas en cada servicio. Al ser una pregunta general en todas las encuestas, se unen en un solo capítulo, aquí se muestran algunos de ellos:

POSITIVO

- En la página se encuentra la información necesaria para el servicio

- La información está muy clara y completa
- Es fácil encontrar la información

OPCIONES MEJORA

- Que no se te borren los datos cuando tienes los equipos a calibrar en la página y si cometes un error, se borran inmediatamente todos los datos de los equipos que deseas enviar a calibrar
- Se podría complementar con la indicación de las CMS de los laboratorios
- Menos documentos, mas información en la pagina
- Inicialmente en el ingreso de la documentación fue confuso , luego se aclaro

Nota: Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en el documento adjunto, Excel E04F011 TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.

6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes.

Dentro de los sistemas de calidad de cada cliente, algunos de ellos generan evaluaciones propias hacia INM como proveedor de sus servicios.

Tabla 9. Calificación como Proveedores

EMPRESA	CALIFICACIÓN	PERIODO EVALUADO	OBSERVACIONES
CMR	88 APROBADO	No especifica	Muy confiable (80-120)
PINZUAR	4,7 MUY SATISFECHO	II 2020	OC 4368 4,5 <x≤5 MUY SATISFECHO
	4,7 MUY SATISFECHO	II 2020	OC 4366 4,5 <x≤5 MUY SATISFECHO
CONCRELAB	88	2020	Proveedor confiable
SIMI INGENIERIA	85%	II 2020	Proveedor apto
AGUAS DE MANIZALES SA- ESP	100%	II 2020	Seguir en el grupo de proveedores de nuestra empresa
VA-TOOLS LTDA	91,67%	II 2020	Proveedor cumple con los requisitos
SISCOMET	4,6	II 2020	El proveedor cumple con los requisitos de SISCOMET y brinda confianza para los procesos de la empresa
TEC-SERVICE	90	II 2020	Proveedor altamente confiable
IYCSA	88%	II 2020	Buen proveedor

SERVINTEGRAL LTDA	90	II 2020	"Calificación favorable" en consecuencia se procede a su inclusión en el listado de proveedores
MOL LABS	4,3	II 2020	
SARAVIA BRAVOS	2,6	II 2020	Cumple con lo requerido
COLMETRIK SAS	98%	II 2020	Proveedor adecuado
COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE MANTENIMIENTO CIMA	96%	II 2020	Aprobado
SURTIGAS	86%	JUNIO 2020 - MAYO 2021	Bueno

7. Recomendaciones

Revisadas las evaluaciones de cada uno de los productos y/o servicios INM evaluados, se pueden resaltar que algunos de quienes respondieron la encuesta, hacen referencia a temas como: llegar más a las regiones, así como hacer mayor difusión por los canales de comunicación, especialmente en redes sociales.

Como en todos los periodos evaluados, se hace necesario, por parte de cada uno de los encargados de los servicios, hacer una revisión, especialmente de cada una de las preguntas y las evaluaciones de cada uno de los clientes, permitiendo generar y ejecutar las acciones de mejora respectivas.

Con el fin de dar la posibilidad de estas revisiones, las encuestas se encuentran tabuladas en el archivo anexo: *Excel E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021*.

8. Conclusiones

Teniendo en cuenta que el país aún se encuentra en la emergencia sanitaria, la reactivación económica que se ha venido presentando, permite inferir una mayor entrega de servicios, tanto en la sede INM, como trabajos en sitio.

En este periodo, se encuentra la particularidad que tres de los servicios evaluados, tuvieron una calificación de 4.7, estos son capacitación (incluyendo virtual y presencial), Calibración y Medición metrológica y Materiales de Referencia.

A pesar que el Instituto Nacional de Metrología cuenta con una percepción buena ante la gran mayoría de los clientes y/o usuarios de los servicios, no obstante, se hace necesario revisar los resultados en detalle y aplicar las opciones de mejora a las que haya lugar.

Juan Alberto Arias Prieto
Subdirector de Servicios Metrológicos y
Relación con El Ciudadano (e)

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera

Revisó: Germán Guillermo Romero Cárdenas

2021-07-26

Anexos: Excel E04F011TabulacindeDatosMedicindelaSatisfaccin SEM1 2021.