

Medición de la satisfacción del cliente

en los servicios de:

Capacitación,

Calibración y ensayo,

Asistencia Técnica,

Materiales de Referencia,

Comparación Interlaboratorios

/ Ensayos de aptitud.

Vigencia octubre 2016 a marzo 2017

Secretaría General

Bogotá D.C.

2017-04-28

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

1. Introducción

Este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente frente a los servicios que les ha prestado INM en el último semestre. Se divide en capítulos, el primero de ellos muestra los resultados de medición de satisfacción en Capacitación, seguido de Calibración y Ensayo, Asistencia Técnica, Materiales de Referencia, y Comparación Interlaboratorios.

Igualmente se encuentran los capítulos de las Necesidades de los usuarios (según encuestas), Evaluación hacia INM como proveedor, y para cerrar el informe están las Recomendaciones y Conclusiones.

2. Alcance

En este informe, se presentan los análisis de las encuestas aplicadas por los servicios prestados entre los meses de octubre de 2016 y marzo de 2017. Las encuestas se aplicaron al 100% de los asistentes a los veintisiete (27) cursos dictados. Igualmente fueron respondidas por los clientes de Calibración y/o ensayo, Materiales de Referencia, Asistencia técnica, y Comparación Interlaboratorios. También se incluyen las evaluaciones hechas por nuestros clientes, nos evalúan como sus proveedores. Lo anterior, basados en el proceso E4-01-P-02 Medición de la satisfacción del cliente, el cual hace parte del Sistema Integrado de Calidad.

3. Descripción metodológica

En primer lugar, para el servicio de capacitación, al finalizar cada curso se aplicaron las encuestas al 100% de los asistentes a dichos cursos.

Las evaluaciones de capacitación contaron con las mismas once preguntas (variables a medir) y la siguiente escala definida para la calificación, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente.

En segundo término, en este semestre se atendieron setenta (70) clientes en los servicios de Calibración y Ensayo, de los cuales se encuestaron 15 clientes. Las evaluaciones de calibración contaron con once preguntas y la siguiente escala definida para la calificación, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica.

El servicio de Asistencia Técnica, tuvo cinco (05) clientes, los cuales respondieron la encuesta. Estas evaluaciones contaron con once variables a medir y la siguiente escala definida para la calificación, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica.

En cuanto al servicio de Materiales de Referencia, hubo tres (03) clientes, De ellos solamente dos respondieron la encuesta. Las evaluaciones de Materiales de referencia tuvieron once preguntas con la siguiente escala definida para la calificación: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica.

Para Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud (CI/EA), se finalizaron dos servicios en este periodo, con un total de treinta y un clientes (31), de los cuales al cierre de esta informe, respondieron encuesta doce (12). Las evaluaciones de calibración contaron con doce preguntas y la siguiente escala definida para la calificación, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica.

4. Resultados

Aquí, en capítulos, se muestran los datos e información relevante en cada servicio, el primero de ellos muestra los resultados de medición de satisfacción en Capacitación, seguido de Calibración y Ensayo, Asistencia Técnica, Materiales de Referencia, y Comparación Interlaboratorios.

Adicionalmente están los capítulos de las Necesidades de los usuarios (según encuestas), Evaluación hacia INM como proveedor, para cerrar con Recomendaciones y Conclusiones.

4.1 Servicio de Capacitación

En el periodo evaluado, a los veintisiete (27) cursos programados, asistieron doscientos cincuenta y cuatro (254) personas, quienes realizaron la evaluación respectiva de cada curso, desde el punto de vista técnico, administrativo.

Esta medición se hace basados en las preguntas de la encuesta, las cuales cuentan con una escala de calificación de 1 a 5, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica. En la misma se evalúan los aspectos administrativos y técnicos del servicio.

Nro.	ASPECTO A EVALUAR
<u>ADMINISTRATIVO</u>	
1	La atención prestada por los funcionarios fue
2	La información suministrada del curso fue
3	La respuesta a preguntas, dudas e inquietudes del servicio de capacitación fue
4	Las instalaciones físicas donde se llevan a cabo las capacitaciones pueden calificarse como
<u>TÉCNICO</u>	
5	Cómo considera la metodología empleada durante la capacitación
6	Cómo califica la competencia y los conocimientos técnicos del facilitador
7	La calidad y contenido del material de apoyo entregado
8	Considera que el cumplimiento del contenido temático de la capacitación fue
9	Las ayudas visuales y el material didáctico que utilizaron durante el curso fue
10	La resolución de preguntas, dudas e inquietudes durante el curso fue
11	La terminología que utilizó el (los) facilitador(es) para transmitir los conocimientos fue

Tabla No 01. Aspecto a Evaluar (Administrativo- Técnico)

4.1.1 Calificación Promedio por Pregunta

Una vez analizados los resultados de la encuesta, a nivel general, demuestra que las personas que toman el servicio de capacitación, tienen una buena percepción de los cursos dictados, llegando a un promedio de 4.83.

Las capacidades técnicas de las personas que dictaron los cursos, se encuentran como la calificación más alta de todas las evaluadas, con un 4.90 en promedio, lo cual demuestra que el nivel de conocimiento y capacidad para transmitirlo por parte de los capacitadores está atado a su

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

profesionalismo y entrega por la metrología. No obstante se debe revisar la metodología empleada, pues el resultado de esta variable fue de 4.61, uno de los más bajos en esta evaluación.



Gráfica No 01. Calificación promedio por pregunta

A pesar que en las encuestas dieron calificaciones, que en su mayoría estuvieron entre Bueno y Excelente, hay que observar que algunas recibieron calificación del 1 al 3, es decir de Regular a Deficiente.

En este aspecto, las variables que obtuvieron las menores calificaciones fueron: “Las instalaciones físicas donde se llevan a cabo las capacitaciones pueden calificarse como” y “La calidad y contenido del material de apoyo entregado”, la cuales tuvieron 06 calificaciones entre aceptable y deficiente; cuatro (04) de estas hacen referencia a cursos de la SMQB (validación métodos químicos cuantitativos) y dos (02) al curso de fuerza.

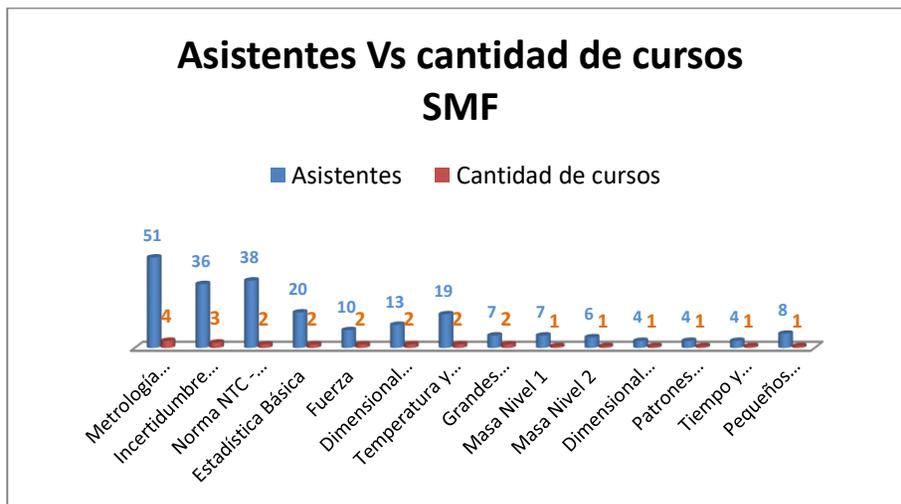
Es oportuno aclarar que estas calificaciones negativas se presentaron únicamente en el último trimestre de 2016 (octubre a diciembre).

CLIENTES QUE EN GENERAL CALIFICARON BAJO (MENOS DE 4.0)												
PREGUNTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	PROMEDIO
	Cursos											
CALIFICACIÓN POR USUARIOS												
VALIDACIÓN MÉTODOS QUÍMICOS CUANTITATIVOS	4	-	3	1	3	4	1	3	3	4	3	2,9
VALIDACIÓN MÉTODOS QUÍMICOS CUANTITATIVOS	-	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3,4
VALIDACIÓN MÉTODOS QUÍMICOS CUANTITATIVOS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,9
VALIDACIÓN MÉTODOS QUÍMICOS CUANTITATIVOS	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3,9
FUERZA	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3,5
FUERZA	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3,5
METROLOGÍA BÁSICA	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3,6

Tabla No 02. Clientes que en general calificaron “muy bajo”

4.1.2. Cursos de Metrología Física

Durante el periodo evaluado, se realizaron por parte de servidores de la Subdirección de Metrología Física, Veinticinco (25) cursos, los más frecuentes, tanto en cantidad de cursos, como en cantidad de asistentes, fueron Metrología Básica (04) e incertidumbre de medición (03).

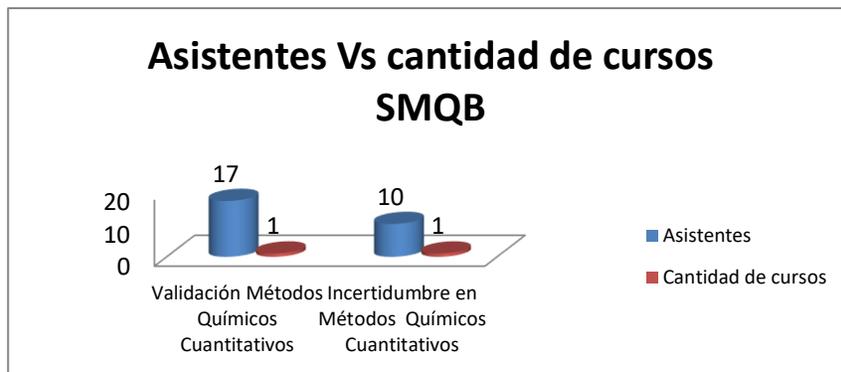


Gráfica No 02. Asistentes por cursos

A los anteriores cursos programados y dictados en la parte de la Subdirección de Metrología Física, asistieron en total 227 personas, dejando ver que el de mayor asistencia fue Metrología Básica con 51 asistentes, mientras que el de menor número de asistentes fue el de Densidad con 4.

4.1.3 Asistentes por curso Metrología Química

En los dos cursos dictados por parte de la Subdirección de Metrología Química y Biomedicina, asistieron en total 27 personas. Para el curso de validación métodos químicos cuantitativos, se presentaron observaciones frente a algunos errores en formulas y contenidos del documento guía.



Gráfica No 03. Asistentes por cursos SMQB

4.1.4. Observaciones de los encuestados

A pesar que en términos generales, las calificaciones dan un resultado positivo, se hace necesario resaltar que los usuarios de los cursos, (y según informe de PQRSD del primer trimestre 2017), encontraron dificultades para la consulta y registro de asistencia a las capacitaciones. De otro lado, solicitan mejorar las instalaciones, el suministro de refrigerios y el material de cada curso.

Además del análisis y resultados planteados en este informe en temas de capacitación, para el primer trimestre de 2017, desde la SIST se generó el *informe trimestre I-cursos de capacitación*, el cual se adjunta al presente documento, como elemento de consulta e información.

Igualmente, en el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, como los siguientes:

- Sería bueno que durante los break ofrecieran refrigerios a las personas que toman sus capacitaciones, se anunció refrigerio no dieron
- Aconsejo suministrar memorias de la pasantía al iniciar el curso como soporte durante el mismo o como material de consulta para resolución de preguntas y otros.
- Ofrecer un servicio de parqueadero para motos, bicicletas en donde queden mejor ubicadas. La parte técnica es adecuada y en general es un buen servicio. Los métodos de referencia y guías deberían ser publicadas en la página de internet.
- Es necesario que el INM implemente laboratorios para la medición de volumen con equipos dinámicos y un laboratorio donde se pueda ver la aplicación directa y la incidencia de cada magnitud en este proceso.
- Los proyectores dan una imagen muy pequeña, que en algunos momentos dificultó la visión de algunas diapositivas.
- Estandarizar el ingreso como visitantes del personal, toda vez que no es claro el protocolo en cuanto a objetos, maletas, etc., del visitante.
- En el transcurso de los 5 días de capacitación se encontró fuera de servicio el ascensor.
- Distribuir el contenido teórico en menos horas y que sean más horas prácticas de talleres Mejor estructuración del material de apoyo.
- Mejorar el sitio donde se realizan las capacitaciones Disponer de sillas más cómodas. Analizar la posibilidad de tener un espacio más cómodo para impartir las temáticas, debido a que se está trabajando con recursos

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

- como computadores y agendas para tomar los datos importantes dados por el instructor.
- Recomendamos la implementación de cursos de Validación de Métodos. Inter laboratorios en óptica y Calibración de luxómetros o intensidad lumínica.
- Me gustaría tener entrenamiento práctico sobre aspectos como. Validación de Métodos o Procedimientos de Calibración.
- Sería muy bueno que el curso Metrología Básica tuviera un poco más de componentes de metrología química porque está enfocado solo en metrología física.

4.2. Servicios de Calibración y Ensayo

Los clientes que fueron encuestados en este periodo y recibieron los servicios de Calibración y Ensayo, fueron atendidos por los laboratorios de Metrología Dimensional, Temperatura y Humedad, Presión, Dimensional. Espectrofotometría Uv, Materiales De Referencia.

El total de clientes atendidos en esta vigencia para este servicio fueron de setenta (70), según aplicación de fórmula para muestreo y selección de grupo a entrevistar, las personas encuestadas fueron quince (15), a nivel general la calificación que se obtiene del servicio es favorable, con una calificación de 4.4 en promedio.

Esta medición se hace basados en las preguntas de la encuesta, las cuales cuentan con una escala de calificación de 1 a 5, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular, 2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica. En la misma se evalúan los aspectos administrativos y técnicos del servicio.

NO.	ASPECTO A EVALUAR
ADMINISTRATIVO	
1	Atención prestada por los funcionarios (cortesía, amabilidad, etc.)
2	Información General suministrada del servicio solicitado
3	Oportunidad en el envío de la cotización/programación
4	Oportunidad en el envío del Recibo Oficial de Caja
5	Atención sobre consultas o reclamaciones
6	Facilidad para acceder al servicio
TÉCNICO	
7	Información técnica suministrada sobre las especificaciones del servicio
8	Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega
9	Información Oportuna en caso de demora en la prestación del servicio
10	Información contenida en el certificado de calibración
11	Oportunidad en la prestación del servicio

Tabla No 03. Aspecto a evaluar (Administrativo-Técnico)

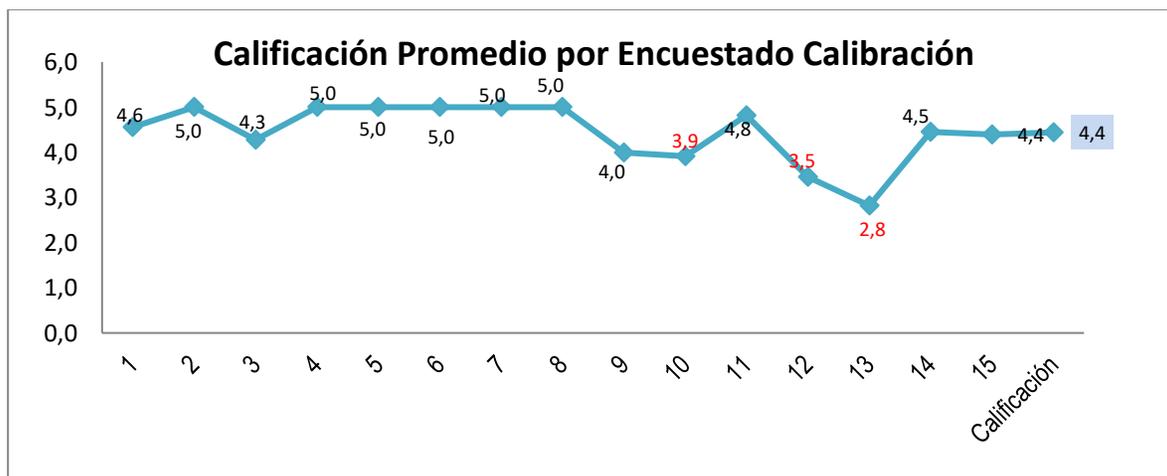
4.2.1. Calificación Promedio por Encuestado

De los quince (15) clientes encuestados, en general se refleja favorablemente un promedio de cuatro punto cuatro (4.4), sin embargo tres (03) de ellos calificaron el servicio con valores inferiores a 4.0.

La más baja calificación por cliente, dio un promedio de **2.8**, dentro de las calificaciones dadas por este usuario, la peor nota (1) fue en el aspecto técnico para las siguientes preguntas: Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega, Información Oportuna en caso de demora en la prestación del servicio, Oportunidad en la prestación del servicio.

Comparando el aspecto administrativo y el técnico, los dos cuentan con la misma calificación promedio (4.4). Sin embargo se hace indispensable la revisión de aquellos temas con calificaciones bajas. En el administrativo (seis primeras preguntas), obtuvo las calificaciones más bajas en cuanto a la oportunidad de envío de cotización (3.8), y facilidad de acceder al servicio con (4.2).

En el aspecto técnico, el más bajo promedio fue para la pregunta referente al Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega, en esta la calificación fue de 4.2.



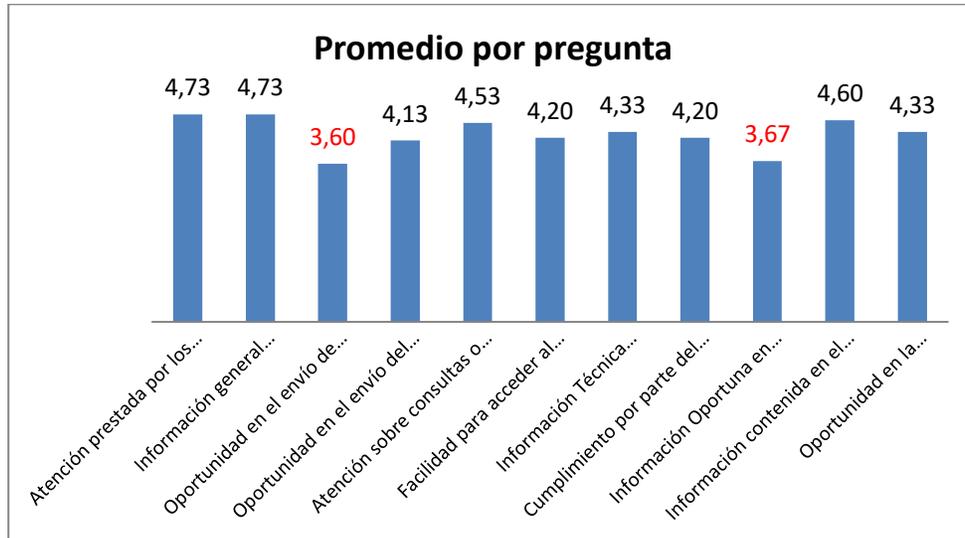
Gráfica No 04. Calificación promedio por encuestado

4.2.2. Calificación Promedio por Pregunta

Como en informes anteriores, la evaluación promedio demuestra que la Oportunidad en el envío de la cotización/programación, es el aspecto con menor calificación (3.6), junto con Información Oportuna en caso de demora en la prestación del servicio, al que dan una calificación promedio de (3.7); la primera hace referencia a temas administrativos, mientras que la segunda se refiere al aspecto técnico.

En cuanto a la Oportunidad en el envío del Recibo de caja oficial, se mejoró con relación a la anterior evaluación, pasando de 3.9 en promedio a 4.1, sin embargo esto indica que se siguen presentando falencias y demoras; las cuales finalmente terminan generando reclamos por parte del cliente.

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017



Grafica No 05. Calificación promedio por pregunta

4.2.3. Servicios prestados por laboratorios

Los clientes a los cuales se les prestó el servicio de calibración, fueron atendidos por diferentes laboratorios, sin embargo, quienes más servicios tienen prestados en ese periodo son: Mediciones Geométricas (11), Masa (10), y Análisis Espectrofotométrico (10); este último de la SMQB.

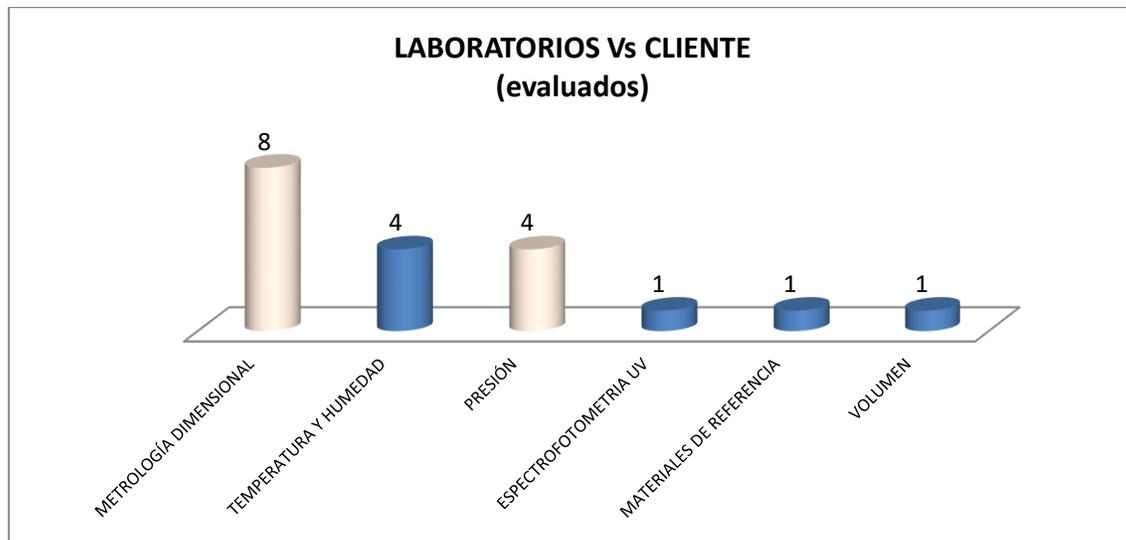


Grafica No 06. Servicios prestados por laboratorios

Del total de clientes atendidos, basados en el proceso E4-01-P-02 Medición de la satisfacción del cliente, aleatoriamente fueron seleccionados quince (15), quienes utilizaron los servicios de seis (06) laboratorios.

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

Aquí se debe destacar que de los evaluados, quienes tuvieron calificaciones inferiores a 4.0 fueron Metrología dimensional y Presión, siendo este último el más bajamente calificado por un cliente con 2.8 en promedio. Se sugiere revisar las siguientes preguntas, las cuales fueron calificadas con uno (1) por parte de este cliente: Cumplimiento por parte del INM en el plazo pactado para la entrega del equipo, Información Oportuna en caso de demora en la prestación del servicio, Oportunidad en la prestación del servicio.



Grafica No 07. Calificación cliente por laboratorios

4.3. Servicio de Asistencia Técnica

Para la vigencia contemplada en este informe se atendió un total de ocho (08) servicios de Asistencia Técnica. Estos servicios fueron prestados a cinco clientes de los cuales uno fue la Red Colombiana de Metrología, quien tomó cuatro de los servicios. Finalmente, a pesar de intentar por diferentes medios (correo, telefónico), el único cliente que respondió la encuesta fue la RCM. Como resultado a nivel general, la calificación obtenida del servicio es Favorable, con una calificación de 4.5 en promedio, teniendo en cuenta que la escala de calificación es de 1 a 5.

NO.	ASPECTOS A EVALUAR
<u>ADMINISTRATIVO</u>	
1	Atención prestada por los funcionarios
2	Información general suministrada del servicio solicitado
3	Oportunidad en el envío de la propuesta de prestación del servicio

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

4	Oportunidad en el envío del Recibo Oficial de Caja
5	Atención sobre consultas o reclamaciones
6	Facilidad para acceder al servicio
7	Cumplimiento en el plazo pactado para la ejecución del servicio
TÉCNICO	
8	Información contenida en la propuesta
9	Información oportuna en caso de demora en la prestación del servicio
10	Competencia técnica de los funcionarios
11	Informe Final

Tabla No 04. Aspectos a evaluar (Administrativo- Técnico)

4.3.1. Calificación Promedio.

En este caso, (una única encuesta diligenciada) para el 50% de los servicios de Asistencia Técnica atendidos (04), el promedio de satisfacción expresado fue de 4.7.

Al ser una sola encuesta respondida, este es el resultado de la misma. Aquí se debe tener en cuenta que las preguntas 4 y 5 no aplicaron, toda vez que el cliente hace parte de la estructura INM.

	ÍTEM											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	5	5	4	-	-	4	5	4	5	5	5	4,7
Calificación	5,00	5,00	4,00	-	-	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,7

Tabla No 05. Calificación Asistencia técnica)

El resultado final de esta evaluación se puede considerar como bueno.

4.4. Servicios de Comparación Interlaboratorios

El servicio de Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud, de acuerdo con la información recibida de la misma SIST, tuvo el cierre de servicio durante la vigencia evaluada, un total de 32 clientes, de los cuales se obtuvo la evaluación de 12 de ellos para comparaciones de: Presión_volumén_humedad Relativa, y Variables eléctricas. con una calificación de 4.6 en promedio.

Esta medición se hace basados en las 12 preguntas de la encuesta, las cuales cuentan con una escala de calificación de 1 a 5, siendo: 5-Excelente, 4- Bueno, 3- Regular,

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

2- Aceptable, 1- Deficiente, N.A.- No Aplica. En la misma se evalúan los aspectos administrativos y técnicos del servicio.

ÍTEM	ASPECTO A EVALUAR
ADMINISTRATIVO	
1	Atención prestada por los funcionarios (cortesía, amabilidad, etc.)
2	Información general suministrada del servicio solicitado
3	Oportunidad en el envío de la cotización/ programación
4	Oportunidad en el envío del Recibo Oficial de Caja
5	Atención sobre consultas o reclamaciones
6	Facilidad para acceder al servicio
TÉCNICO	
7	Información técnica suministrada sobre las especificaciones del servicio
8	Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega de informes
9	Información oportuna en caso de demora en la prestación del servicio
10	Competencia técnica del personal
11	Oportunidad en la prestación del servicio
12	Terminología que utilizó el personal a cargo de la CI/EA para transmitir las condiciones de las mismas

Tabla No 6. Aspecto a evaluar (Administrativo-Técnico)

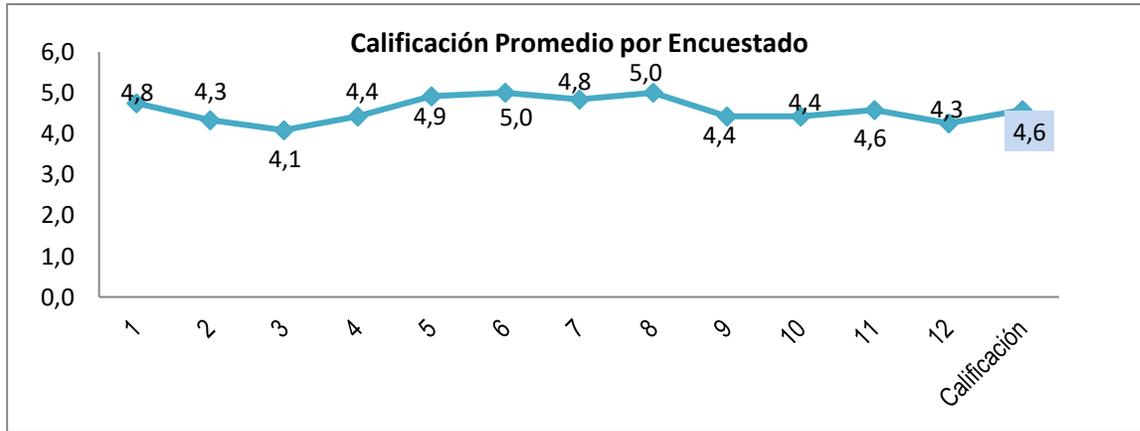
4.2.1. Calificación Promedio por Encuestado

De los doce (12) encuestados, en general se refleja favorablemente un promedio de cuatro punto cuatro (4.6). Esto demuestra que nuestros clientes (en este servicio), se encuentran a gusto, lo cual potencializa la posibilidad de ampliar la prestación del mismo.

La más baja calificación por cliente, dio un promedio de 4.1, sin embargo los valores de cada calificación presentados por este cliente tuvieron como mínimo 4.0. Ahora bien, otros dos clientes dieron una calificación baja (2.0) a las siguientes preguntas: Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega de informes, e Información oportuna en caso de demora en la prestación del servicio, puntos en los que se debe observar especial cuidado.

Haciendo una comparación del aspecto administrativo frente al técnico, el primero tienen una calificación promedio (4.7), mientras que el segundo se ubica en promedio en (4.5). Sin embargo se hace indispensable la revisión de aquellos temas con calificaciones bajas.

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

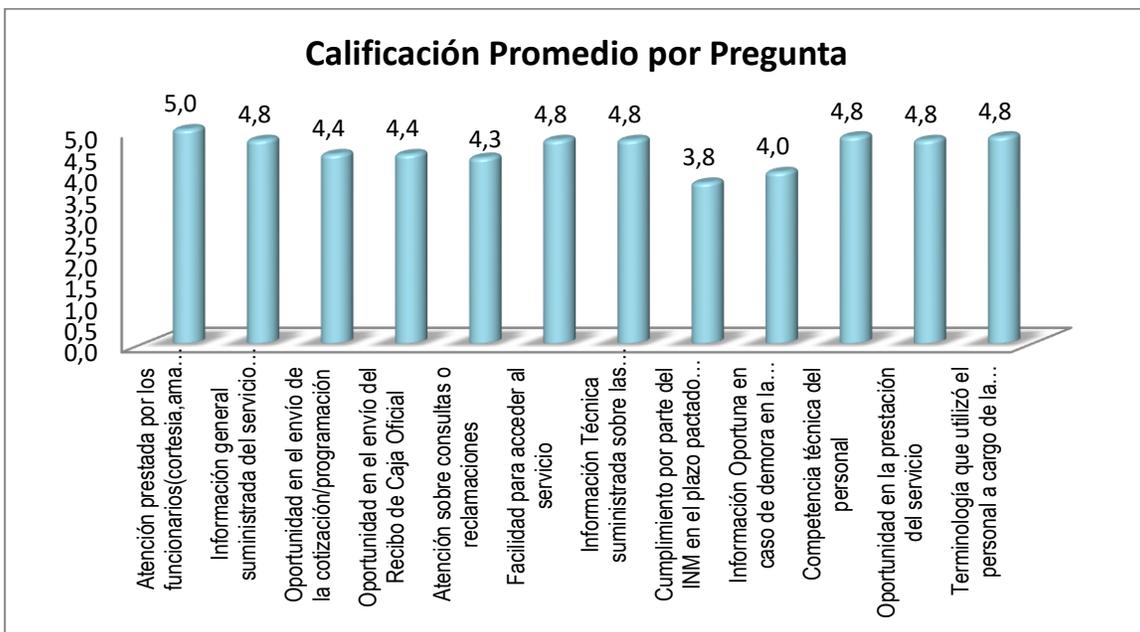


Gráfica No 08. Calificación promedio por encuestado

4.2.2. Calificación Promedio por Pregunta

La evaluación promedio demuestra que la atención prestada por los colaboradores INM tiene un promedio de 5.0, siendo la mejor calificada, a esta calificación le siguen seis tanto administrativas como técnicas, que llegaron a 4.8.

Es necesario revisar con más detalle las preguntas: Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega de informes, e Información oportuna en caso de demora en la prestación del servicio, las cuales tuvieron los promedios más bajos 3.8 y 4.0 respectivamente.



Gráfica No 09. Calificación promedio por pregunta

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

4.5 Materiales de Referencia Certificados

El servicio del asunto, tuvo tres (03) clientes en este periodo, la encuesta fue contestada solamente por dos de ellos. Como resultado a nivel general, se ve reflejada que la calificación obtenida del servicio es buena, con una calificación de 4.2 en promedio. Comparado con el semestre anterior, se presentó una mejoría, toda vez que este promedio fue de 3.5; además en esta oportunidad subió el número de encuestados (02).

Aquí los aspectos a evaluar, teniendo en cuenta que la escala de calificación es de 1 a 5

NO.	ASPECTOS A EVALUAR
<u>ADMINISTRATIVO</u>	
1	Atención prestada por los funcionarios (cortesía, amabilidad, etc.)
2	Información General suministrada del servicio solicitado
3	Oportunidad en el envío de la cotización/programación
4	Oportunidad en el envío del Recibo Oficial de Caja
5	Atención sobre consultas o reclamaciones
6	Facilidad para acceder al servicio
<u>TÉCNICO</u>	
7	Información técnica suministrada sobre las especificaciones del servicio
8	Cumplimiento por parte de INM en el plazo pactado para la entrega
9	Información Oportuna en caso de demora en la prestación del servicio
10	Información contenida en el certificado de calibración
11	Oportunidad en la prestación del servicio

Tabla No 07. Aspectos a Evaluar

4.5.1. Calificación Promedio por Encuesta

Los dos encuestados dieron una calificación promedio de 4.2, siendo un resultado que se considera Bueno en la escala de 1 a 5.

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

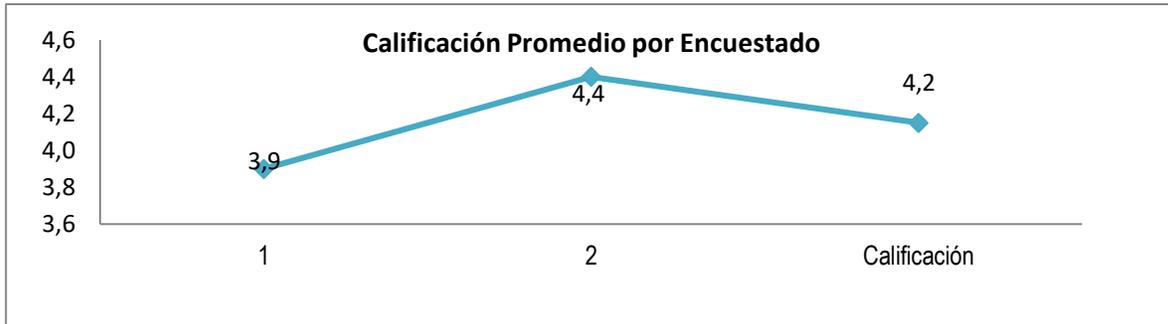


Grafico No 10. Calificación promedio por encuesta

4.5.2. Calificación promedio por Pregunta

Haciendo la revisión de la información por pregunta, donde el máximo grado de satisfacción es de 5, y el mínimo es 3, se obtiene como resultado lo siguiente:

A pesar que el promedio general en el total de preguntas es de 4.0, se resalta que la Oportunidad en el envío de la cotización/programación tuvo la calificación más baja con un 3.0, sin embargo al promediar, se ubica en 3.5.

De igual forma, hay calificación a la pregunta *Información contenida en el certificado de calibración*, situación que se presenta por que esta encuesta, se aplica el mismo formato de los servicios de calibración y ensayo; aquí solamente la calificó un cliente con 5.0, mientras que el otro no; su promedio es de 2.5; se sugiere revisar esta encuesta, y de ser necesario independizar los dos servicios, con el fin de evitar estas situaciones.

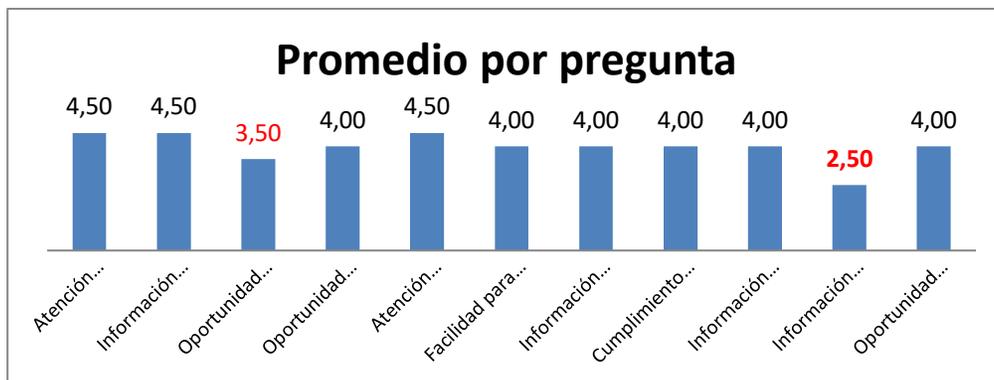


Grafico No 11. Calificación promedio por pregunta

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

4.6 Evaluación sitio web por GEL

En todas las encuestas, de los diferentes servicios, se incluye la evaluación del contenido del sitio Web, esta con el fin de buscar opciones de mejora, así como dar cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea. Igualmente se pregunta sobre las necesidades expresadas por el cliente frente a nuevos servicios que pueda suministrar INM. Al ser una pregunta general en todas las encuestas, se unen en un solo capítulo, este es el resultado:

En total 222 clientes calificaron la información del sitio Web INM, 208 (94%) de ellos consideran que la información contenida es suficiente para sus necesidades; sin embargo el 6% de ellos (13), consideran necesario tener mayor información, especialmente en lo siguiente:

- Mayor información de los cursos.
- Ampliar información.
- El contenido del curso.
- Dificultad para hacer solicitud de calibración de máquinas
- Pero debería ser más intuitiva la forma de acceder a esto.
- Falta de actualización en fechas 2017
- Ampliar información de los servicios.
- Listado de equipos que calibran

La pregunta *Existe algún servicio de calibración o capacitación requerido por usted o su empresa, que no ofrece el INM? Si su respuesta es afirmativa, indique ¿cuál o cuáles?*, fue respondida por 224 clientes, de ellos 149 (67%) expresaban no necesitar servicios adicionales a los ya disponibles, sin embargo el 33% (73) de ellos, dicen que sería bueno tener los siguientes servicios adicionales:

- Ensayos Aptitud de variable de Caudal
- Curso de variable de caudal
- Calculo CMC, calibración de medidores laser y tacómetro
- Calibración de sonómetros
- Material de referencia en ORP270/475 ml
- Medición de fuga de refrigerante
- medición de presión absoluta
- galgas recubrimiento de material ferroso
- Bloques metrológicos
- Cámaras climáticas
- Calibración de patrones de perpendicularidad y redondez.
- Calibración de determinadores de humedad de grano.

Finalmente, el siguiente cuadro muestra el resumen de la información anterior.

ITEM	PREGUNTA	SI	NO	Blanco
------	----------	----	----	--------

Informe satisfacción al ciudadano octubre 2016 a marzo 2017

1	La información suministrada en la página WEB acerca de los servicios que presta el Instituto Nacional de Metrología es suficiente? Si su respuesta es negativa, indique que aspecto(s) hace(n) falta	208	13	1
2	Existe algún servicio de calibración o capacitación requerido por usted o su empresa, que no ofrece el INM? Si su respuesta es afirmativa, indique ¿cuál o cuáles?	73	149	2

Tabla No 08. Aspectos a evaluar WEB-GEL

5. 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, seis de ellos nos enviaron sus calificaciones.

En General, la calificación es buena, pero hacen énfasis en opciones de mejora puntuales en lo siguiente:

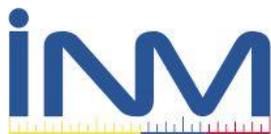
- Concrelab. Calificación general 92 sobre 100, consideran se pueden dar más opciones en forma de pago (lo asumen de contado).
- Detecto. Califica un 95 sobre 100, Sugieren se debe mejorar en tiempos de respuesta.
- Eafit. Calificación 100 sobre 100. No hay sugerencias.
- Veolia. Calificación 100 sobre 100. Sugieren se debe mejorar en tiempos de respuesta “Demora más de 5 días en entrega de documentación exigida, acorde al servicio prestado”
- Instrumentos y controles. Calificación 100 sobre 100, expresa agradecimientos por el servicio.
- Solumed. Calificación 100 sobre 100. No hay sugerencias.

6. Recomendaciones

- ✓ Tener en cuenta que según definición de la Dirección General INM, todo resultado debe generar plan de mejora, independientemente de su nivel de calificación.
- ✓ Es necesario ampliar la cantidad de cursos, de acuerdo con la demanda, al igual que los temas de cursos a dictar.
- ✓ Revisar procedimientos con el fin de verificar acortar los tiempos de cotización y programación de los servicios.
- ✓ Mejorar el cumplimiento en las fechas de entrega.
- ✓ Optimizar (automatizar) envió oportuno y entrega del recibo Oficial de caja.
- ✓ Verificar el contenido de cada encuesta frente al servicio, de ser necesario modificarlas.

7. Conclusiones

Una vez revisados los resultados de la mediciones presentadas, se puede concluir lo siguiente en cada uno de los servicios:



CAPACITACIÓN:

A pesar de estar mejorando, frente a resultados anteriores, es necesario que la programación de cursos, así como los costos de los mismos, se encuentre publicado en la web, máximo en la primera semana de cada año, evitando así desinformación y traumatismos en los clientes, igualmente se deben ampliar cupos y temas de cursos, según las necesidades del país.

CALIBRACIÓN Y ENSAYO.

Los clientes calificaron este servicio con un nivel “Bueno”, sin embargo hay opciones de mejora puntuales en los tiempos de atención, entrega de recibo de caja, igualmente en atención de dudas y suministro de información por demoras y estado del servicio.

ASISTENCIA TECNICA

La calificación dada por el encuestado fue clara, y ubica el servicio con un promedio bueno, sin embargo se hace necesario revisar la oportunidad de la aplicación de la encuesta, esto ante los inconvenientes para una evaluación posterior al cierre del mismo.

COMPARACIÓN INTERLABORATORIOS / ENSAYOS DE APTITUD

El servicio cuenta con las mejores calificaciones, sin embargo se hace necesario revisar la oportunidad de evaluar al servicio junto con la entrega del informe final, toda vez que luego de este momento se dificulta la respuesta por parte de los participantes.

MATERIALES DE REFERENCIA CERTIFICADOS.

De los tres clientes, los dos que contestaron la encuesta, dan una Buena calificación al servicio, mostrando mejora frente a la evaluación del semestre anterior.

LUCELLY ARIAS MORA
Secretaria General

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera
2017-05-10

*Informe trimestre I–cursos de capacitación, el cual se adjunta al presente documento.
Bases de datos de cada servicio.*