



Instituto Nacional de
Metrología de Colombia



Informe Medición de la Satisfacción INM

Primer Semestre 2024

(1 de enero – 30 de junio)

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano



Introducción

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM, consciente de su responsabilidad en el relacionamiento con la ciudadanía, analiza los factores clave en la satisfacción de los ciudadanos que solicitan y reciben servicios metrológicos y atención a sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos; con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan garantizar el mejor nivel de calidad en la atención y la prestación de servicios.

Como resultado de este ejercicio se construye el informe de medición de satisfacción. En esta oportunidad, INM presenta los resultados obtenidos para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2024.

Alcance

El presente informe brinda datos del primer semestre del 2024, dando a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios a quienes se les prestaron servicios del INM y que recibieron, durante el periodo antes mencionado, certificado o informe final (según aplique al servicio).

Las mediciones y análisis se efectuaron a los servicios de: capacitación, calibración y medición metrológica, materiales de referencia y ensayos de aptitud. No se incluye asistencia técnica pues, en el período analizado, no había finalizado prestación de servicios.

Así mismo, analiza la satisfacción frente a actividades relacionadas con la Red Colombiana de Metrología – RCM.



Descripción Metodológica

El presente informe se lleva a cabo con los resultados de medición de la satisfacción obtenidos de parte de los usuarios de los servicios que respondieron la encuesta definida para el efecto.

El instrumento empleado, denominado cuestionario, indaga por la calificación de los diversos ítems que se constituyen en factores clave para cada proceso o servicio, es decir, de acuerdo con el servicio que se esté evaluando, se hacen preguntas relacionadas con los aspectos de comunicación o técnicos u otros. Los ítems para cada servicio se listan a continuación:

- **Capacitación:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, aspectos técnicos y facilitadores.
- **Calibración:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, aspectos técnicos.
- **Materiales de Referencia:** Caracterización, aspectos administrativos y aspectos técnicos.
- **Ensayos de Aptitud:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, aspectos técnicos.
- **Red Colombiana de Metrología:** Caracterización, aspectos administrativos, aspectos técnicos, conferencistas, autodiagnóstico.
- **Atención en Procesos Administrativos:** Caracterización, aspectos administrativos.

Cada ítem tiene una escala de medición Likert de **1 a 5** en donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta y tras la tabulación se convierte el resultado en un porcentaje de cumplimiento.

De acuerdo con la división, las preguntas cuentan con las siguientes opciones de respuestas:

- **Caracterización:** Nombre completo, correo electrónico, número telefónico, razón social.
- **Aspectos estratégicos y comunicacionales:** Información contenida en la página web, información contenida en los canales de comunicación, información contenida en el portafolio digital del INM.

- **Aspectos administrativos:** atención prestada por los colaboradores del INM. calidad de la información del servicio, información y accesibilidad.
- **Aspectos Técnicos:** Metodología empleada, temática, plataforma empleada, tiempo de duración.
- **Facilitadores:** Dominio del tema y competencia técnica, resolución de inquietudes, claridad en la exposición y terminología utilizada.
- **Capacitador:** Dominio del tema, estructura de la presentación, fomento de la comunicación, cumplimiento de objetivos propuestos.
- **Autodiagnóstico:** Mi motivación, mi participación, asimilación de contenidos, aplicación en mi puesto de trabajo.
- **Atención en procesos administrativos:** Atención prestada por los funcionarios (cortesía, amabilidad, etc.), solución al motivo de su contacto, su percepción general del INM.

El cuestionario de la encuesta se envía al usuario a través de los siguientes medios: Correo electrónico, formulario en línea, presencial o telefónica.

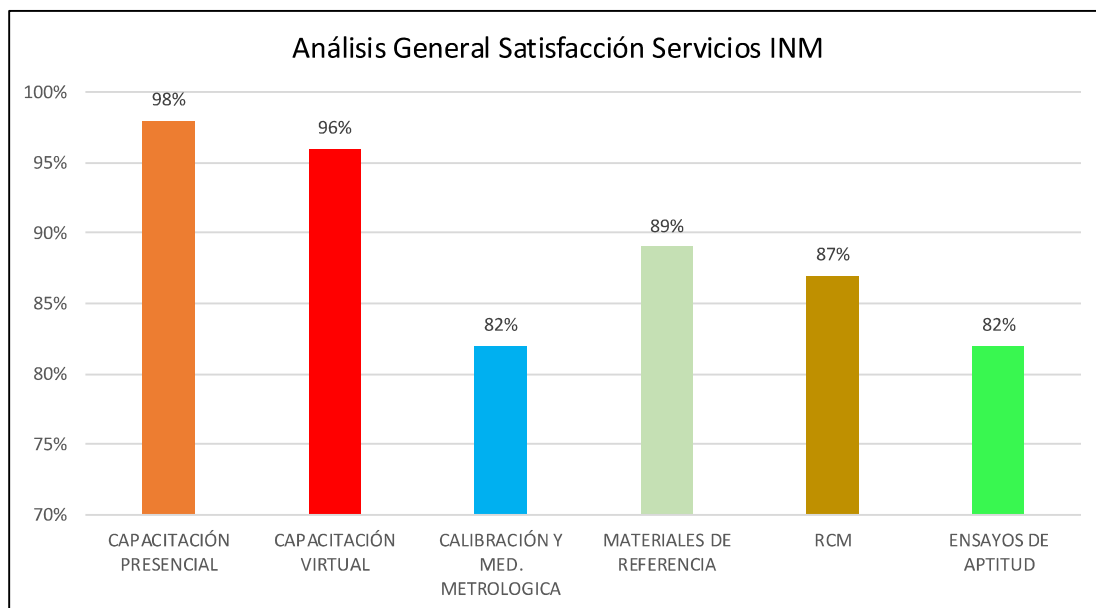
Se realiza seguimiento y control a la respuesta del cuestionario a fin de garantizar un número adecuado de respuestas a analizar.

Con los resultados obtenidos, se realiza tabulación y análisis para cada uno de los servicios mencionados, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el procedimiento E-04-P-002, el porcentaje mínimo aceptable para el logro de objetivos de cada servicio evaluado es de **75 %**.

Finalmente se redacta y presenta este documento, el cual se socializa con las áreas internas involucradas para su conocimiento y fines pertinentes.

Resultados

Período de evaluación: primer semestre 2024



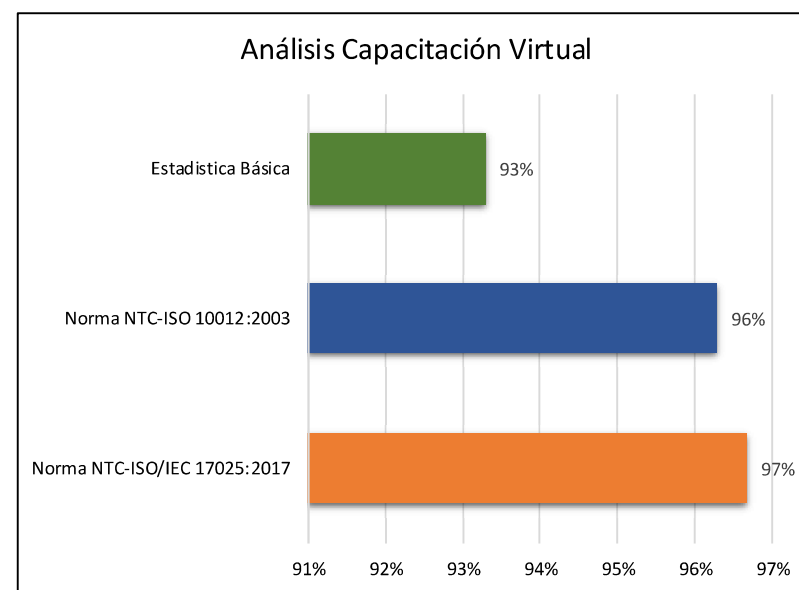
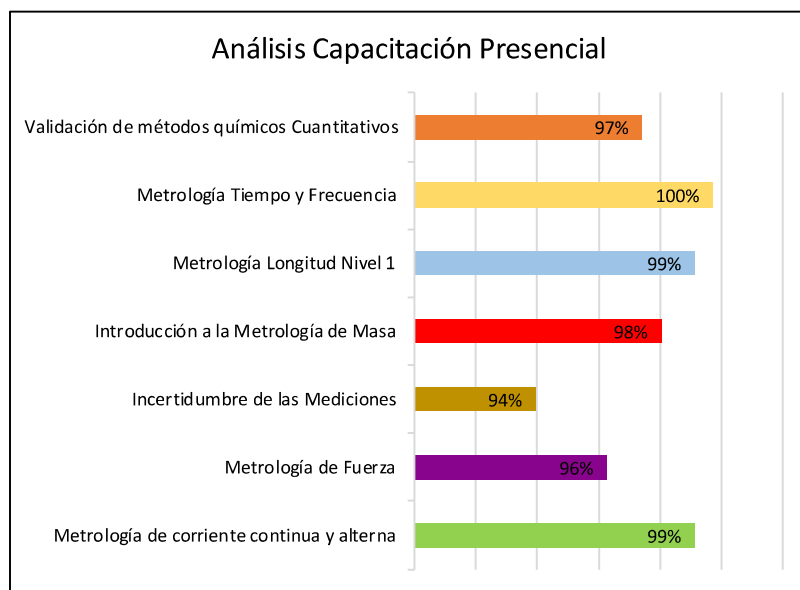
Durante el primer semestre del 2024 el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios del Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM fue de **89 %**, superior al mínimo aceptable de 75 %.

Calificación mínima meta: **75 %**

Capacitaciones

Período de evaluación: primer semestre 2024

Durante este período el INM efectuó siete (7) capacitaciones presenciales y tres (3) capacitaciones virtuales, las cuales obtuvieron una calificación promedio del 98 % y 96 % de satisfacción, respectivamente.



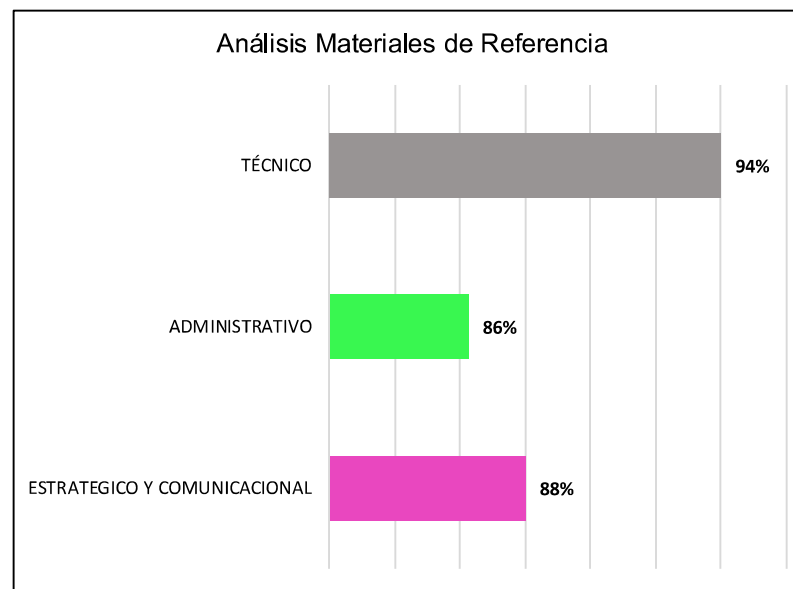
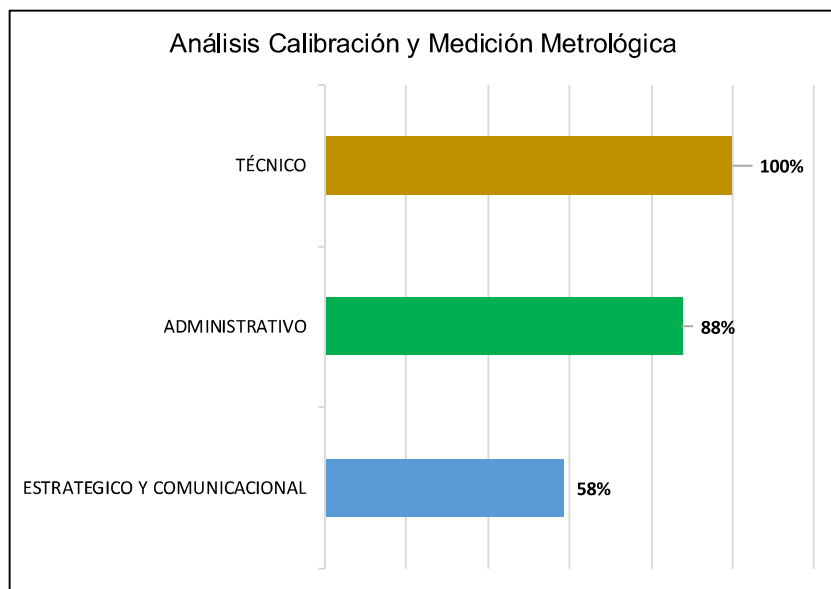
Calificación mínima meta: 75 %

Servicios de Calibración y Materiales de Referencia

Período de evaluación: primer semestre 2024

El INM emitió 168 certificados de calibración (37 han sido para clientes externos). El índice de satisfacción es de **82 %**.

Se comercializaron veintinueve (29) Materiales de Referencia a nueve (9) clientes, quienes calificaron el servicio con un promedio de **89 %** de satisfacción.

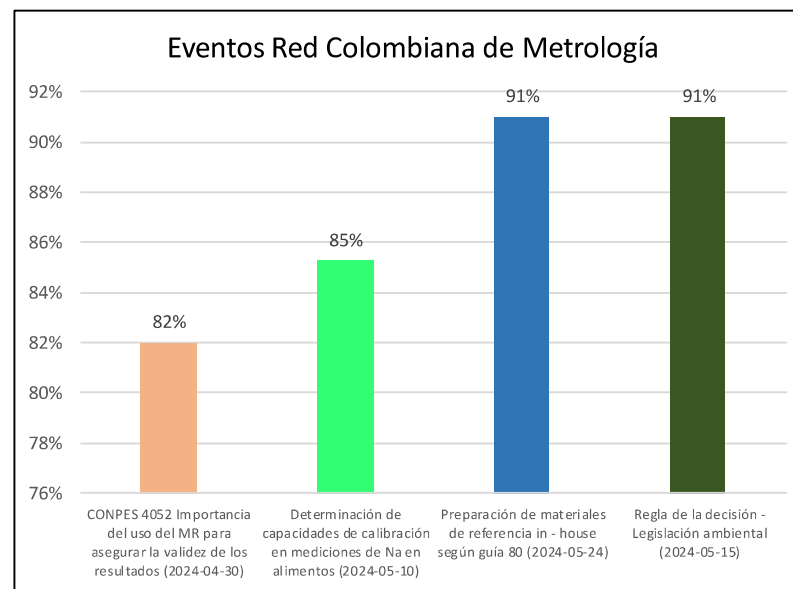
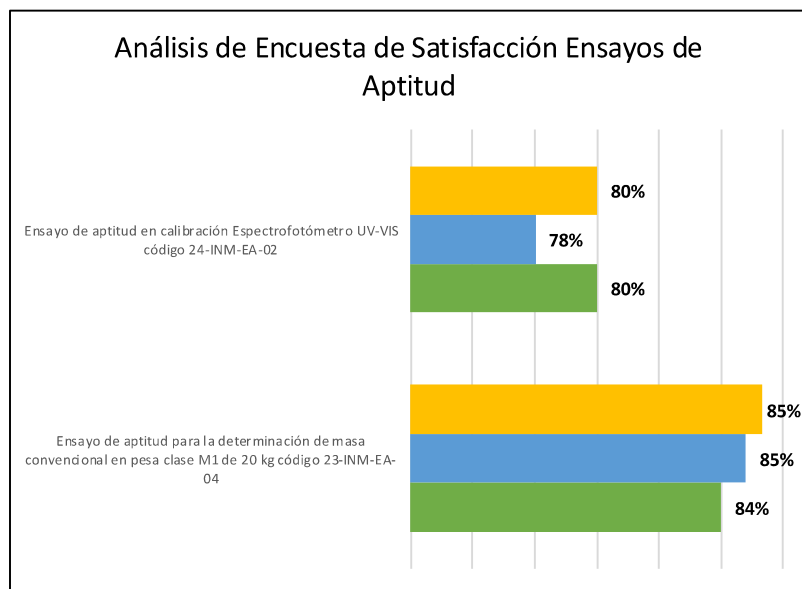


Calificación mínima meta: **75 %**

Servicio de Ensayos de Aptitud y Eventos de la RCM

Período de evaluación: primer semestre 2024

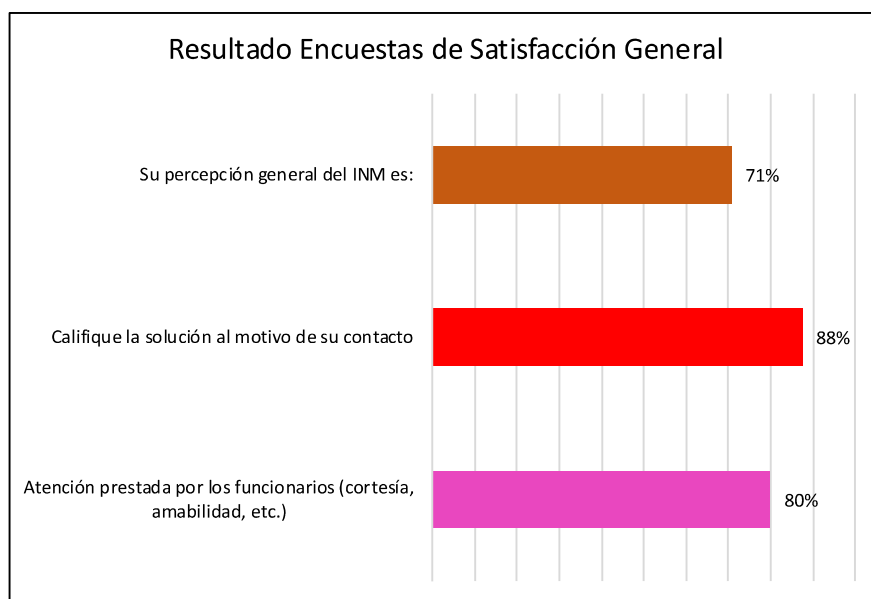
Durante el período se desarrollaron dos (2) ensayos de aptitud, para los cuales se obtuvo un promedio del **82 %** de satisfacción. Por su parte, en la Red Colombiana de Metrología – RCM, se realizaron cuatro (4) eventos de divulgación, para los cuales el nivel de satisfacción fue del **87 %**.



Calificación mínima meta: **75 %**

Encuestas de Percepción sobre la Atención en Procesos Administrativos

Período de evaluación: primer semestre 2024



El Instituto Nacional de Metrología – INM también realiza encuestas de satisfacción a los usuarios que realizan procesos administrativos o consultas, con el fin de verificar la percepción de la satisfacción tras el contacto con los colaboradores del Instituto. Es así como, teniendo en cuenta las preguntas realizadas, se tiene un promedio de satisfacción del **79 %**.

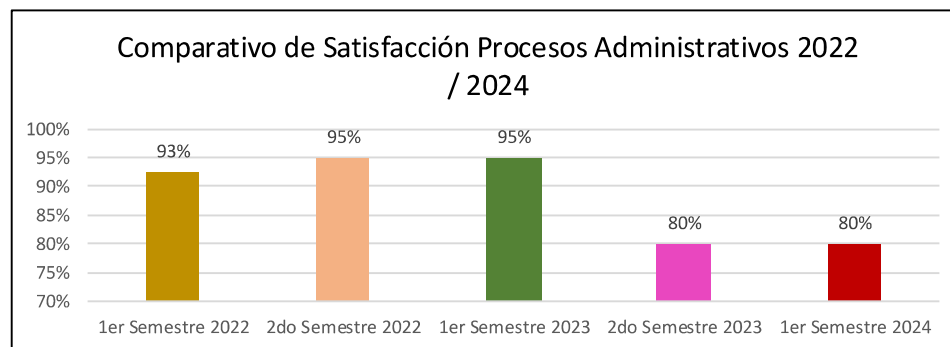
Calificación mínima meta: **75 %**

Comparativo de resultados 2023-I Vs. 2024-I

Comparativo Resultados 2023-1 / 2024-1		
Servicio Evaluado	Primer Semestre 2023	Primer Semestre 2024
Capacitación Virtual	94%	96%
Capacitación Presencial	97%	98%
Calibración y Medición Metroológico	80%	82%
Materiales de Referencia	84%	89%
Red Colombiana de Metrología	87%	87%
Asistencia Técnica	N.A	N.A
Ensayos de Aptitud	N.A	82%

Con el fin de mejorar continuamente, el INM realiza un comparativo de los resultados de satisfacción del primer semestre del 2023 y el primer semestre del 2024, con el fin de tomar acciones que permitan que los usuarios siempre estén satisfechos.

Por su parte, se realiza el comparativo de los resultados de satisfacción ciudadana de los últimos cinco (5) semestres con la finalidad de conocer el comportamiento de los resultados.



Calificación mínima meta: **75%**

Observaciones generales de los usuarios

Capacitaciones:

- Muy buenas capacitaciones, se sugiere que se aumente la intensidad horaria en las mismas.
- Se sugiere evitar que participantes de las capacitaciones reciban llamadas o escuchen mensajes de voz en altavoz en el salón, se solicitan más ejemplos en las presentaciones y se requiere más tiempo para solución de inquietudes.

Materiales de Referencia:

- Se sugiere aumentar la información relacionada con el envío o recogida del material de referencia ya que se generan confusiones; así como analizar opciones para integrar el envío al servicio.

Atención al usuario:

- Es importante que respondan las PQRSD a tiempo ya que se demoran en trámites administrativos sencillos.
- Se sugiere ampliar la cantidad de cursos gratuitos y la enseñanza sobre calibraciones a los ciudadanos sin que se generen cobros.

Evaluación como proveedores

Período de evaluación: primer semestre 2024

A continuación se presentan los resultados de las evaluaciones que realizaron las empresas usuarias del INM, como proveedor, durante el primer semestre del 2024.

N°	Cliente	Período Evaluado	Calificación	Rango de calificación	Comentarios
1	EUROMETRIC	1	5	De 1 a 5	Alto.
2	COLMETRIC	Enero a junio 2023	94	De 0 a 100	El resultado de su evaluación es de 94,00 puntos, lo cual lo clasifica como proveedor Aprobado
3	UNIVERSIDAD EAFIT	2023	80%	De 0 a 100	Excelente
4	CELSIA	2023	100	De 60 a 100	calificación EXCELENTE .
5	CEMENTOS TEQUENAMA S.A.S	JULIO – DICIEMBRE de 2023	98%	De 0 a 100	Si su calificación es mayor a 80% se prosigue de manera normal con las compras.
6	CENTROAGUAS SA ESP	Diciembre de 2023	100	De 0 a 100	El proveedor cuenta con la competencia técnica e idoneidad para impartir las actividades de formación al personal de CENTROAGUAS S.A. ESP en materia de Metrología.
7	PINZUAR	2023	4,5	de 2 A 5	Muy Satisfecho
8	SIMI INGENIERÍAS S.A.S.	2023	100%	De 1 a 100	De parte de SIMI INGENIERIAS S.A.S los felicitamos y esperamos que su calificación les motive a seguir creciendo y prestando sus servicios con calidad, oportunidad y efectividad.
9	SOLUMENT	2023	100%	De 50 a 100	El proveedor continúa en el listado de proveedores aceptados
10	UNIVERSIDAD EAFIT	2024	95%	De 0 a 100	Calificación Excelente.
11	Metrological Center	2023	100%	De 1 a 100	Mantener al proveedor como "ACTIVO", ya que cumple satisfactoriamente los requisitos para asegurar la calidad del servicio / producto.
12	QTEST	2023	97%	De 70 a 100	Altamente confiable, cumple todos los requisitos exigidos. Se debe preferir al comprar.
13	CONCRELAB	2023	80	De 1 a 100	Clasifica como un PROVEEDOR EN REEVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. Recomendaciones de mejora: Agradecemos cumplir con los requisitos solicitados por la compañía dentro de los tiempos establecidos.
14	SERVINTEGRAL LTDA	2024	100	De 1 a 100	El INM obtuvo una "calificación favorable" en consecuencia se procede a su inclusión en el listado de proveedores F-15-ORG
15	FR-CP-05	2024	91%		Se mantiene como proveedor confiable respecto a los requisitos de compra y criterios de aceptación del laboratorio.
16	TECNOQUALITY	2023	4,5	De 2,9 a 5	Seguimos contando con sus servicios.
17	PROASEM	2024	93%	De 60 a 100	Confiable
18	METRONIKA	2023	100%	De 1 a 100	Aprobado, lo que indica que cumple satisfactoriamente los requisitos para asegurar la calidad del servicio, por consiguiente, podrá continuar ofreciendo servicios a nuestro laboratorio.
19	ATLAS	2023	93%	De 1 a 100	Aprobado

Conclusiones y Recomendaciones

- Se evidencia un aumento de un (1) punto porcentual entre los resultados de la Medición de la Satisfacción del primer semestre del 2023 (88 %) y el primer semestre del 2024 (89 %).
- Se recomienda a los encargados de los servicios hacer una revisión de los resultados obtenidos en las diferentes temáticas con el fin de fortalecer los procesos, tener en cuenta las observaciones y velar por la mejor prestación de los servicios con el fin de que los usuarios mejoren su percepción.
- Se recomienda que este informe se incluya como insumo activo en la toma de decisiones por parte de los procesos y de la alta dirección para seguir trabajando de manera articulada Estado - Ciudadano.

*Elaboró Tabulación: Adriana Patricia Hurtado Correa - funcionaria.
Elaboró Informe: Karol Viviana Romero Jiménez - funcionaria.*

Revisó: Alexandra Hernández Moreno
Subdirectora de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano

Fecha: 2024-07-26

Glosario

Servicio de Calibración: El servicio de calibración de instrumentos de medición consiste en un conjunto de operaciones mediante las cuales éstos se comparan con los patrones nacionales de medida y se determinan sus errores.

Capacitación en Metrología: Serie de cursos sobre metrología en las diferentes magnitudes orientados a las personas y empresas que requieren conocer y aplicar métodos de medición para el aseguramiento de la calidad, reconocidos internacionalmente. Estos cursos teórico-prácticos son dictados directamente por el INM.

Materiales de Referencia Certificados: En química, la calidad del resultado de las mediciones se asegura mediante el uso de materiales de referencia certificados, ya que proporcionan a nivel mundial un patrón de medición que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables, permitiendo así garantizar su trazabilidad.

Ensayos de Aptitud: Los ensayos de Aptitud (EA) son herramientas utilizadas para evaluar el desempeño de los laboratorios para llevar a cabo ensayos o calibraciones. La participación en estos ejercicios ayuda a que los participantes proporcionen confianza adicional a sus clientes y puedan identificar aspectos a mejorar en sus procesos de medición.

Servicio de Asistencia Técnica: Servicio integral y a la medida que presta el INM tanto a empresas como a laboratorios de calibración y ensayo, como un medio efectivo para la transferencia tecnológica en el campo de la metrología. Además, el servicio también puede ser orientado a solucionar problemas de medición específicos detectados en una empresa.

Red Colombiana de Metrología: La Red Colombiana de Metrología (RCM) es la unión sinérgica de laboratorios de ensayo y calibración de carácter público y privado, de proveedores de programas de comparación, productores de materiales de referencia, coordinada por el Instituto Nacional de Metrología.

Informe de Medición de la Satisfacción INM Primer Semestre del 2024

Subdirección de Servicios Metrológicos y Relación con el Ciudadano Proceso de Relación con el Ciudadano

Conmutador: +57 (601) 254 2222 Ext. 1218

Línea Nacional: 01 8000112542

Línea Anticorrupción: +57 601 2542222 Opción 1 o al correo: denunciasinm@inm.gov.co

Celular: +57 318 813 4901

Av. Carrera 50 No 26 - 55 Int. 2 Bogotá, D.C. - Colombia

Correo: contacto@inm.gov.co

Horarios de atención al público: Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00