



**Instituto Nacional de
Metrología de Colombia**



Informe Medición de la Satisfacción INM

Primer Semestre 2025

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

(1 de enero – 30 de junio)



Introducción

El Instituto Nacional de Metrología de Colombia (INM), en el marco de su compromiso institucional con la gestión de la relación con las ciudadanías, adelanta un análisis sistemático de los factores determinantes en la percepción de satisfacción de los usuarios que acceden a sus servicios metrológicos o que han sido atendidos a través de los diferentes canales institucionales. Este proceso tiene como propósito identificar áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención y en la prestación del servicio. En consecuencia, se elabora el informe de medición de satisfacción del usuario, el cual consolida y presenta los resultados obtenidos durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Alcance

Este informe brinda datos del primer semestre del 2025, dando a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios a quienes el INM prestó servicios y que, durante el periodo antes mencionado, recibieron 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 asistencia técnica.

De igual manera se registra el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención a sus solicitudes o inquietudes; frente a las actividades desarrolladas a través de la Red Colombiana de Metrología – RCM.

A corte del informe, el proceso de Ensayos de Aptitud no había finalizado servicios.

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, técnicos y administrativos. Los ítems para cada servicio se listan a continuación:

- **Calibración:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, aspectos técnicos.
- **Asistencia Técnica:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, capacitadores.
- **Capacitación:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos, aspectos técnicos y capacitadores.
- **Materiales de Referencia:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos administrativos y aspectos técnicos.
- **Red Colombiana de Metrología:** Caracterización, aspectos estratégicos y comunicacionales, aspectos técnicos, conferencistas.
- **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.
- **Capacitador:** Dominio del tema y competencia técnica, estructura de la presentación, fomento de la comunicación, terminología utilizada, cumplimiento de objetivos propuestos.
- **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.

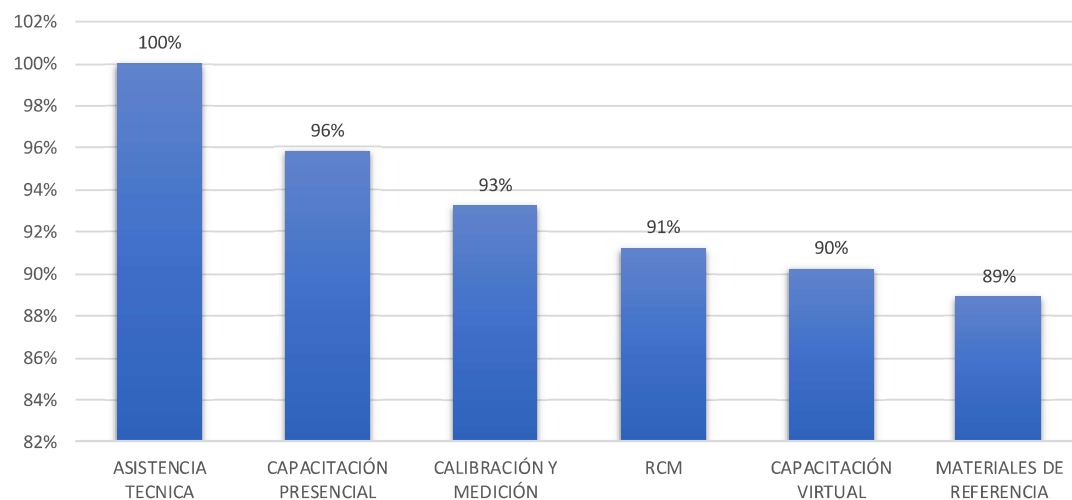
Se realiza seguimiento y control a la respuesta del cuestionario a fin de garantizar un número adecuado de respuestas a analizar.

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 2025



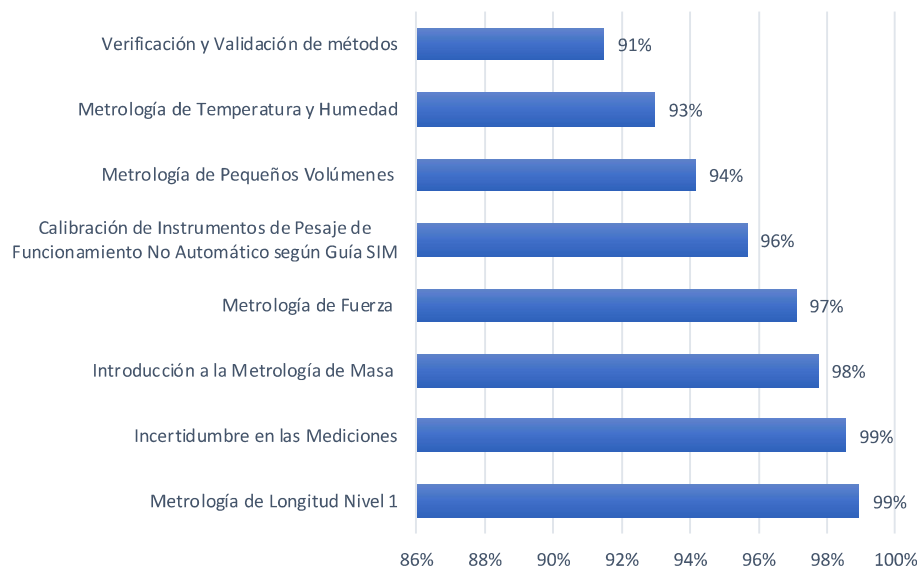
Durante el primer semestre del 2025 el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios del Instituto Nacional de Metrología de Colombia – INM fue de **93 %**, superior al mínimo aceptable de 75 %.

Para este periodo no finalizó ningún Ensayo de Aptitud.

Capacitación presencial

Período de evaluación: primer semestre 2025

Análisis Capacitación Presencial



Dentro de los aspectos a mejorar, según las respuestas a los cuestionarios, para el curso Verificación y Validación de Métodos se encuentran: Disminuir el tiempo de explicación de los conceptos básicos y aumento en el tiempo en temas relacionados con estadística. Adicionalmente se presentaron observaciones frente al salón Roberto Henao, el cual presenta fallas en su iluminación, situación que incomoda a los asistentes a las capacitaciones.

Total de asistentes a las capacitaciones presenciales: 84

Total de respuesta de encuestas: 72

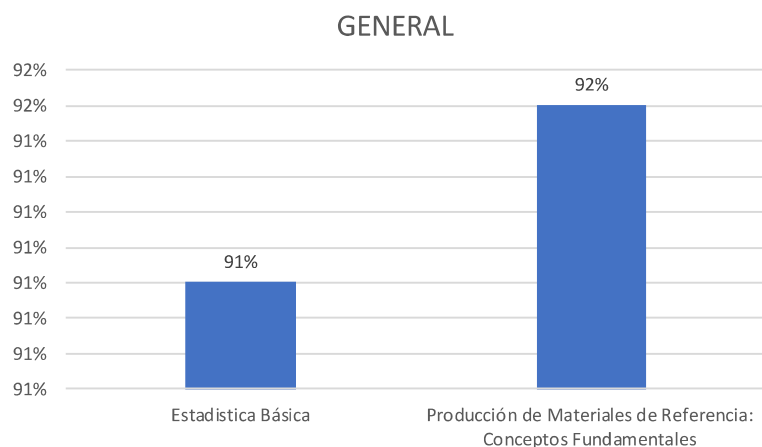
Evaluación general del servicio: 96 %

Calificación mínima meta: **75 %**

Capacitación Virtual

Periodo de evaluación: primer semestre 2025

Durante este período se efectuaron dos (2) capacitaciones virtuales, las cuales obtuvieron una calificación promedio del 91 %.



Dentro de las sugerencias aportadas por los asistentes se encuentra que para el curso de Estadística Básica solicitan fortalecer los ejercicios y las actividades; mientras que para el curso Producción de Materiales de Referencia indican que sería importante que fuera un curso presencial.

Total de asistentes a las capacitaciones virtuales: 38

Total de respuesta de encuestas: 27

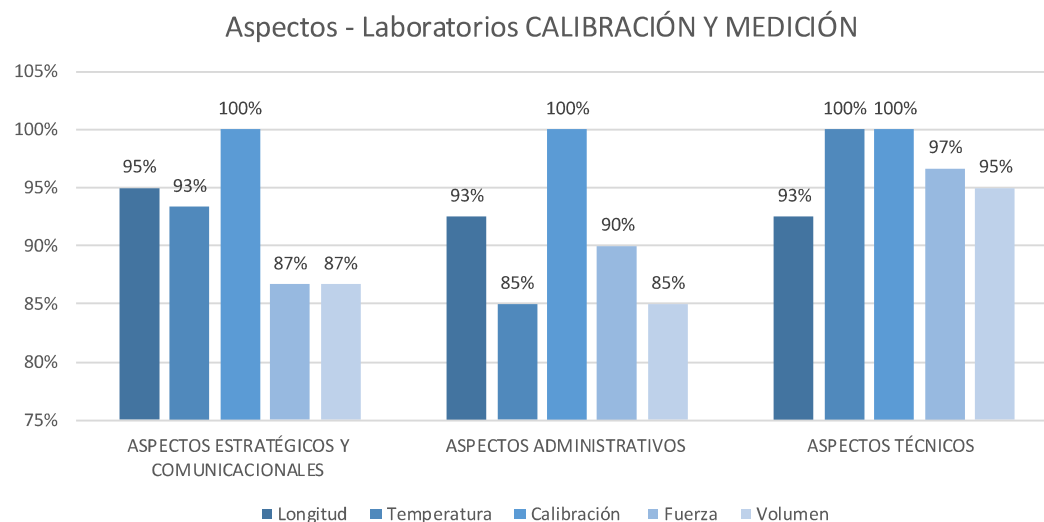
Evaluación general del servicio: 91 %

Calificación mínima meta: 75 %

Servicios de Calibración

Período de evaluación: primer semestre 2025

El índice de satisfacción en el servicio de calibración para este periodo fue de **93 %**.



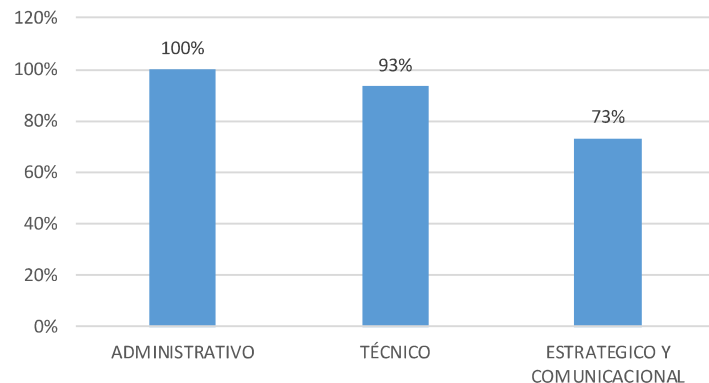
Calificación mínima meta: **75 %**

Dentro de los aspectos a mejorar, según las respuestas a las encuestas de satisfacción del servicio de Calibración están mejorar los tiempos de programación de la calibración y mejorar el contenido en los certificados de calibración.

Servicio de Materiales de Referencia

Período de evaluación: primer semestre 2025

Aspectos Materiales de Referencia



Calificación mínima meta: **75 %**

Total General Materiales de Referencia: 89 %

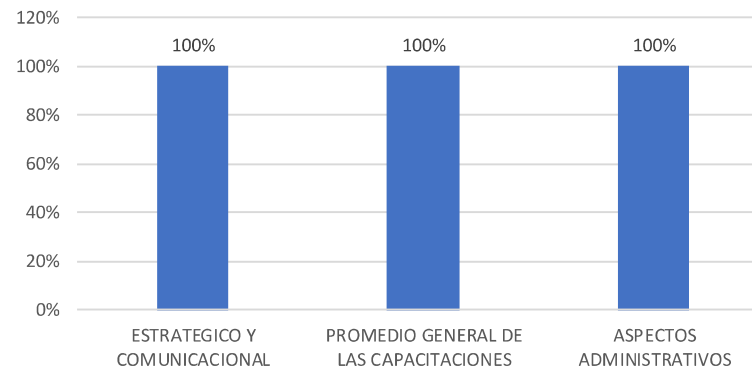
De acuerdo con las respuestas a las encuestas de satisfacción del servicio de materiales de referencia, el usuario sugirió verificar la información de los servicios contenida en los entornos digitales del INM, Página web y redes sociales.

*Para el semestre se presentó una venta de MR.

Servicio de Asistencia Técnica

Período de evaluación: primer semestre 2025

Promedio Asistencia Técnica



Total General Asistencia Técnica: 100 %

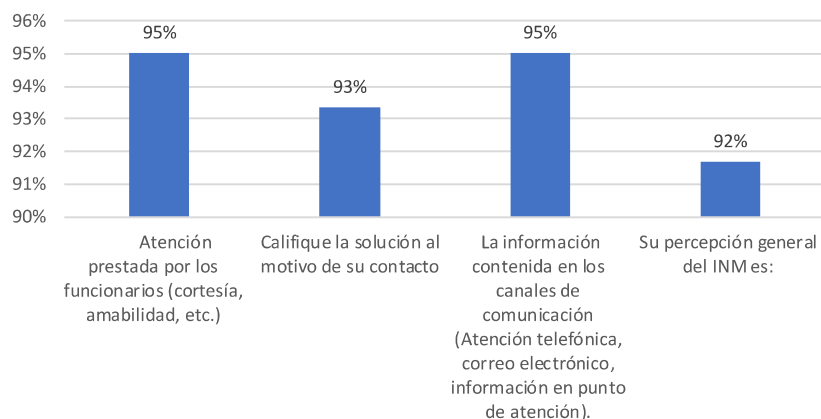
De acuerdo con las respuestas a las encuestas de satisfacción del servicio de asistencia técnica, el usuario afirma que todo estuvo de acuerdo con lo ofertado.

*Para el semestre se finalizó una Asistencia Técnica.

Satisfacción en Procesos Administrativos / Consultas

Período de evaluación: primer semestre 2025

Satisfacción en Procesos Administrativos / Consultas



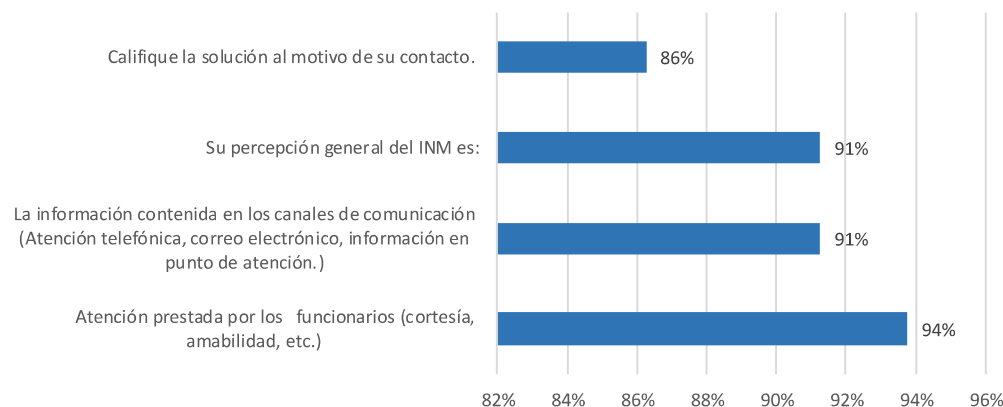
Total General: 94 %

De acuerdo con las respuestas a las encuestas de satisfacción los ciudadanos sugieren que se pueda generar la Resolución de Tasas de los servicios en las dos primeras semanas del año para poder realizar la planeación de los servicios a adquirir. De igual manera, sugieren mejorar la página web para que se encuentre la información completa.

Satisfacción en respuestas a PQRSDF

Período de evaluación: primer semestre 2025

Encuesta de Satisfacción Respuestas a PQRSDF



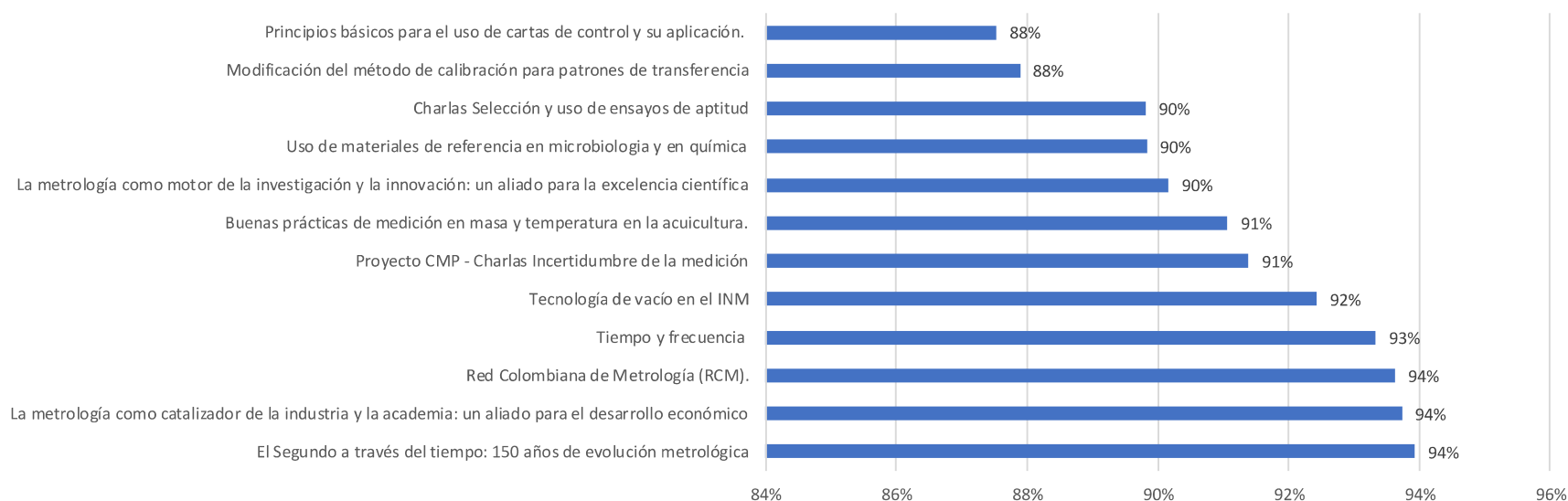
Total General: 92 %

En los comentarios que dejan los ciudadanos se resalta que agradecen las respuestas oportunas, confiables y completas que se brinda por parte de los laboratorios del INM.

Eventos de la RCM

Período de evaluación: primer semestre 2025

En el marco de la Red Colombiana de Metrología – RCM se realizaron doce (12) eventos de divulgación, para los cuales el nivel de satisfacción fue del **91 %**.



Calificación mínima meta: **75 %**

Para el evento: Principios básicos para el uso de cartas de control y su aplicación, los asistentes sugieren aumentar el tiempo del desarrollo de la jornada ya que es un tema muy importante y se debe profundizar en varios conceptos.

Evaluaciones como proveedores

Evaluación como Proveedores 2025 - 1			
CLIENTES	ESCALA	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN CLIENTE
Thomas Greg & Sons	1 al 100	100	Proveedor confiable
Eurometric	1 al 5	4,5	Cumple con las expectativas. Sin embargo, el tiempo de entrega es fuera de lo acordado
ALBATEQ S.A.	1 al 100	95	Cumple ampliamente los requisitos para asegurar la calidad de los servicios y/o productos. Prioridad al comprar.
Celsius	1 al 100	73	Con el servicio de calibración del banco de calibración PL 012, se hizo la solicitud de cambio de en certificado por código interno y fue negada la solicitud. Es importante ajustar los servicios a las necesidades de los clientes.
Detecto de Colombia	1 al 100	100	Aprobado y muy confiable
Pinzuar	1 al 5	4,5	Agradecemos su gestión, el requerimiento fue suministrado con valor agregado superando nuestras expectativas.
SET - GAD Metrología	1 al 5	5	Proveedor aprobado
CIMA S.A.S.	1 al 100	100	Se aprueba al proveedor para seguir siendo considerado como un proveedor crítico en nuestros procesos, ya que no se han presentado inconvenientes durante el servicio.
EAFIT	1 al 100	80	Proveedor con calificación buena
Qtest	1 al 100	96	Altamente confiable, cumple todos los requisitos exigidos. Se debe preferir al comprar.
Sipesa	1 al 100	90,17	Excelente
Proasem	1 al 100	93	Ninguna
Monómeros	Excelente, Bueno, Regular, Deficiente	Excelente	Lo invitamos a mantener sus planes de mejoramiento continuo para seguir contando con la calidad de servicio/bien en el futuro.
Siscomet	1 al 5	4,5	Nunguna
Valmet	1 al 5	4,2	Esperamos seguir contando con sus servicios
ElgSis	1 al 5	4,5	Agradecemos su compromiso con la mejora continua y su colaboración para mantener relaciones comerciales sólidas, confiables y alineadas con los principios de calidad de nuestra organización.

Conclusión: Durante el periodo evaluado se recibieron 16 evaluaciones de clientes de las cuales 15 dieron una calificación satisfactoria. Sin embargo, con la empresa Celsius se tuvo una situación en la que después de haberse emitido el Certificado de Calibración y haber sido aprobado por el cliente, solicitaron un cambio en un código interno que NO fue indicado inicialmente y se negó la solicitud, teniendo en cuenta que por procedimientos el Instituto NO realiza estos cambios. Situación por la que el usuario califica mal al INM.

Comparativo de resultados 2024-1 Vs. 2025-1

Comparativo Resultados 2024-1 / 2025-1		
Servicio Evaluado	Primer Semestre 2024	Primer Semestre 2025
Capacitación Virtual	96%	90%
Capacitación Presencial	98%	96%
Calibración y Medición Metrológico	82%	93%
Materiales de Referencia	89%	89%
Red Colombiana de Metrología	87%	91%
Asistencia Técnica	N.A.	100%
Ensayos de Aptitud	82%	N.A.

Con el fin de mejorar continuamente, el Instituto Nacional de Metrología - INM realiza un comparativo de los resultados de medición de la satisfacción del primer semestre del 2024 y el primer semestre del 2025, con el fin de tomar acciones que permitan que los usuarios siempre estén satisfechos.

Se evidencia que para el primer semestre del 2024 se tuvo un promedio de 89 % de satisfacción frente al 93 % del primer semestre del 2025.

Calificación mínima meta: **75%**

Conclusiones y Recomendaciones

- Se observa una variación positiva en los indicadores de Medición de la Satisfacción, evidenciando un 89 % en el primer semestre de 2024 frente al 93 % en el primer semestre de 2025, lo cual refleja avances significativos en la percepción de los usuarios del INM.
- Se sugiere a los responsables de los diferentes servicios realizar un análisis detallado de los resultados por eje temático, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos internos, incorporar las observaciones formuladas por los usuarios y asegurar una prestación de servicios cada vez más efectiva, pertinente y orientada a las necesidades.
- Adicionalmente, se recomienda que este informe sea considerado como un insumo estratégico en los espacios de planeación y toma de decisiones de los procesos institucionales y de la alta dirección, promoviendo una gestión basada en la evidencia que contribuya a consolidar la relación Estado–Ciudadano bajo principios de articulación, transparencia y mejora continua.

Elaboró Tabulación: Jaime Andrés Rozo Matamoras – funcionario.
Elaboró Informe: Karol Viviana Romero Jiménez - funcionaria.

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

Fecha: 2025-07-18

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 2025

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

WhatsApp: +57 318 813 4901

Dirección: 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