

# Reporte encuestas de satisfacción 2023

Elaborado por Oficina de Planeación

Periodo de corte: 02 de mayo de 2024

# Importancia de las encuestas de satisfacción

Dentro del Invemar la medición de la satisfacción es una variable clave que debe aportar de manera significativa a los procesos de mejora continua en el cumplimiento de la misión institucional, permitiendo:

Servir como un insumo fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por el Instituto y promover su modernización. Así como la identificación de oportunidades para generar nuevas líneas de acción que permitan satisfacer necesidades del entorno.

Identificar situaciones que puedan afectar la imagen y prestigio institucional, de manera que se pueda actuar de manera preventiva frente a la retroalimentación que brindan los usuarios.



Evaluar la calidad de los servicios, productos e información brindados por las áreas en el momento que un usuario interno o externo presenta una solicitud a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

Tener datos e información representativa de la forma como nos perciben los usuarios y si nuestro quehacer está respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos interés a los que atendemos, logrando validar la pertinencia e impacto de los productos, servicios e información que generamos.

Lograr una mayor apropiación y toma de conciencia por parte de cada Invemarino respecto de su rol en el Instituto y como su trabajo incide en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

# Número de registros encuesta de satisfacción diligenciados según temática 2022-2023

No.	Tema	Usuario	Área (s) Responsable (s)	Momento de aplicación	Tipo de usuario	Número de encuestas 2022	Número de encuestas 2023	% variación anual
1.	Gestión de proyectos de Investigación	Contacto de la fuente financiadora	BEM, CAM, CSC, GEO, GEZ y VAR	Entrega del Informe Técnico Final	Externo	10	12*	20%
2.	Análisis de laboratorio CSC	Contacto de la fuente financiadora	CSC	Entrega del Informe Técnico Final	Externo	No se recibieron registros	4	No aplica
3.	Sistema de Información Ambiental Marina (SIAM) - solicitudes de información**	Usuario del servicio	LABSIS	Al atender solicitudes de información	Externo	13	5	-62%
4.	Sistema de Gestión de PQFS	Usuario del servicio	COM	Luego de atender un requerimiento	Externo	No se recibieron registros	2	No aplica
5.	Elaboración de conceptos	Destinatarios de los Conceptos Técnicos	SCI	Luego de la entrega del Concepto Técnico	Externo	9	3	-67%
6.	Servicios del MHNMC	Usuario del servicio	MHNMC	Luego del préstamo de material biológico	Externo / Interno	22	80	264%
7.	Servicio e información LABCAM en ensayos	Solicitante del servicio	LABCAM	Luego de la entrega de los informes de resultados	Externo / Interno	55	33	-40%
8.	OE - ICTAC	Usuario de la Operación Estadística	ODI	Luego de consultar la información de cada operación estadística (OE)	Externo / Interno	16	2	-88%
9.	OE - ICAM		CAM			19	22	16%
10.	OE - Pesca artesanal		UPS			5	No aplica	No aplica
11.	Centro de Documentación	Usuario del servicio	CDO	Luego de la prestación de los servicios del CDO	Externo / Interno	65	38	-41,5%
12.	Servicios del LABSIS	Usuario del servicio	LABSIS	Luego de la prestación del servicio	Interno	41	87	112%
13.	Soporte SYT a través de la mesa de ayuda	Trabajadores	SYT	Luego de atender un requerimiento	Interno	69	1.402	1932%
14.	Servicios internos	Trabajadores	PLA	Al finalizar el año	Interno	118	135	14%
<b>Total</b>						<b>442</b>	<b>1825</b>	<b>313%</b>

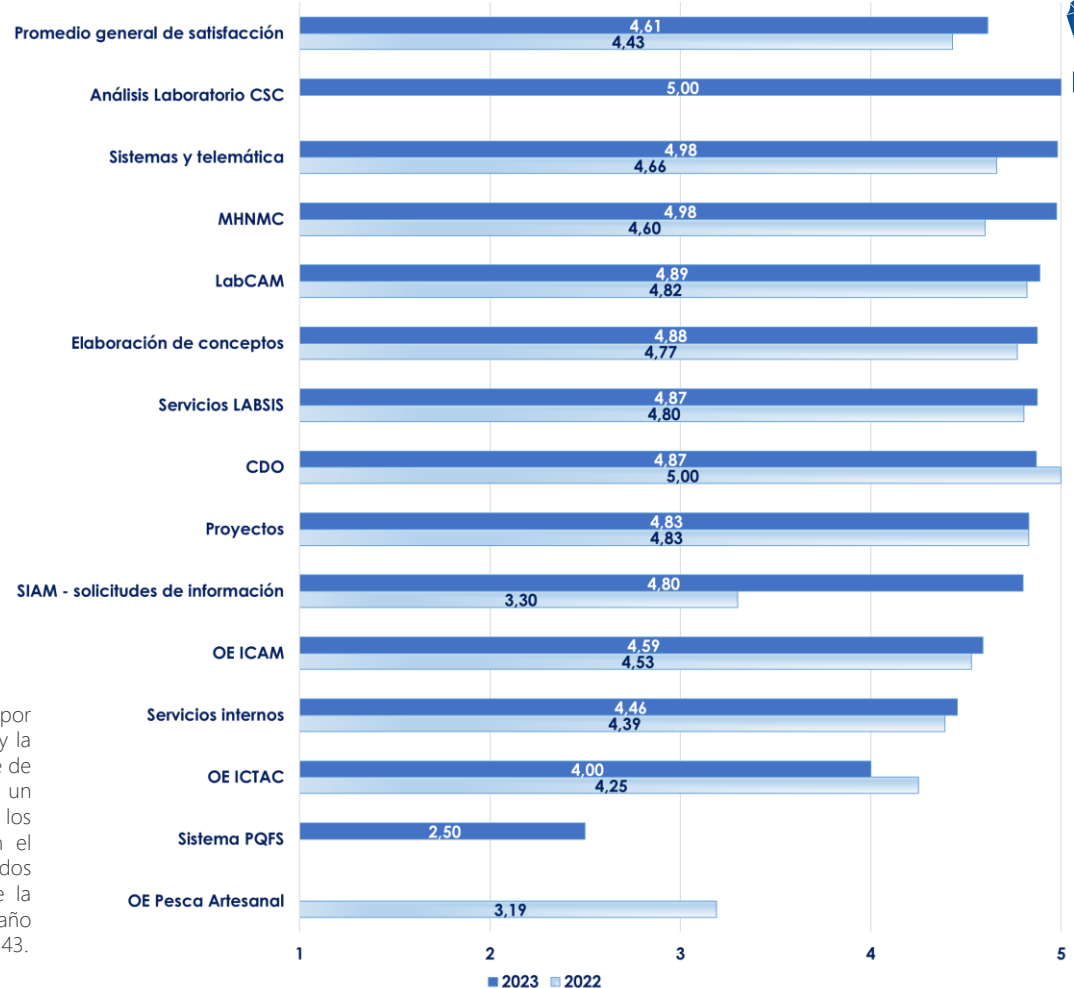
\*Durante el 2023 se recibió la retroalimentación de un proyecto vinculado al Programa BEM, a través de la plataforma de la fuente de financiación, donde manifiestan sus felicitaciones por haber completado el proyecto, el reconocimiento a la superación de los retos de la pandemia y los resultados obtenidos, con lo cual el número total de proyectos evaluados durante 2023 es 13.

\*\* Para este reporte se proporcionaron como registros de la encuesta de satisfacción SIAM los recibidos por el LABSIS en relación con las solicitudes de información generadas entre enero y abril de 2024, estos datos están vinculados al formulario de evaluación de satisfacción del Sistema PQFS.



# Resultados encuestas de satisfacción 2022 – 2023

**Nota 1:** Es importante señalar que dentro del reporte se incluyen por primera vez los datos asociados a la encuesta de servicios del LABSIS y la OE ICTAC, que en la atención al requerimiento de información por parte de la Oficina de Planeación reportan datos de 2022, lo que incidió en un cambio en el promedio de satisfacción de 2022. Así mismo, se incluyen los resultados del Sistema PQFS que reporta registros diligenciados en el primer cuatrimestre de 2024, los cuales se integran a los datos reportados para el año 2023. Dadas las novedades en el reporte de datos de la encuesta de servicios del LABSIS y la OE ICTAC específicamente para el año 2022, el promedio general de satisfacción del año 2022 pasa de 4,41 a 4,43.



# Conclusiones



1. Dentro del reporte se presentan los resultados de **13 procesos de encuesta para el 2023**, de acuerdo con los datos de satisfacción recibidos en la Oficina de Planeación con corte al 02 de mayo de 2024, se identifica una calificación general de **4,61%** para el año 2023, lo cual representa un aumento de 0,19 respecto del dato aplicable a 2022.
2. En cuanto a la participación de los usuarios, **para el periodo 2023 se registra la aplicación de 1825 registros de encuesta**, el mayor porcentaje de formularios diligenciados fue a través de la mesa de ayuda de Sistemas y Telemática INVGATE (1402), seguido de los servicios internos (135) y los servicios del LABSIS (87); los tres son de carácter interno y juntos representan el 88,99% de los registros de encuesta recibidos.
3. También se tienen los ejercicios de encuestas orientados tanto a usuarios internos como externos los cuales representan el 9,59% de los registros de encuesta reportados para 2023. Mientras que los ejercicios de encuesta dirigidos exclusivamente a usuarios externos tienen el 1,42%.
4. Al observar los resultados específicos 2023, se identifica un 100% de calificación de satisfacción (5) en las encuestas de la CSC (análisis de laboratorio), seguido de Sistemas y Telemática y el Museo de Historia Natural Marina de Colombia con un promedio de (4,98); luego están los ejercicios de medición de satisfacción en el LABCAM (4,89), Elaboración de Conceptos (4,88), servicios del LABSIS (4,87), CDO (4,87), Gestión de Proyectos (4,83), SIAM (4,80), OE ICAM (4,59), servicios interno (4,46) y OE ICTAC (4,0).

# Conclusiones

5. Al analizar los datos del SIAM (año 2022: 3,30 y año 2023: 4,80) es importante tener en cuenta que en los periodos anteriores del reporte de satisfacción se recibían los datos generados en relación con los resultados de la descarga de documentos, correo electrónico y encuesta del SIAM, **para este reporte del año 2023 solo se tiene en cuenta la retroalimentación recibida en relación con solicitudes de información evaluadas a través del formulario del Sistema PQFS**; lo cual no es representativo de la gestión, los productos y servicios que genera el SIAM.

6. **Con la calificación más baja se encuentra lo referido al Sistema PQFS (2,5)**, donde se reciben dos formularios, uno cuyo nivel general de satisfacción se ubica entre lo más alto (9/10 puntos) y otro con la valoración más baja (1/10 puntos).

7. De los resultados identificados a la fecha de corte del reporte, se generan oportunidades de mejora que pueden ayudar a fortalecer los procesos de medición de la satisfacción, **especialmente entre los usuarios externos**, con miras a aumentar la cobertura de los diferentes instrumentos y las valoraciones recibidas.



**invemar**