

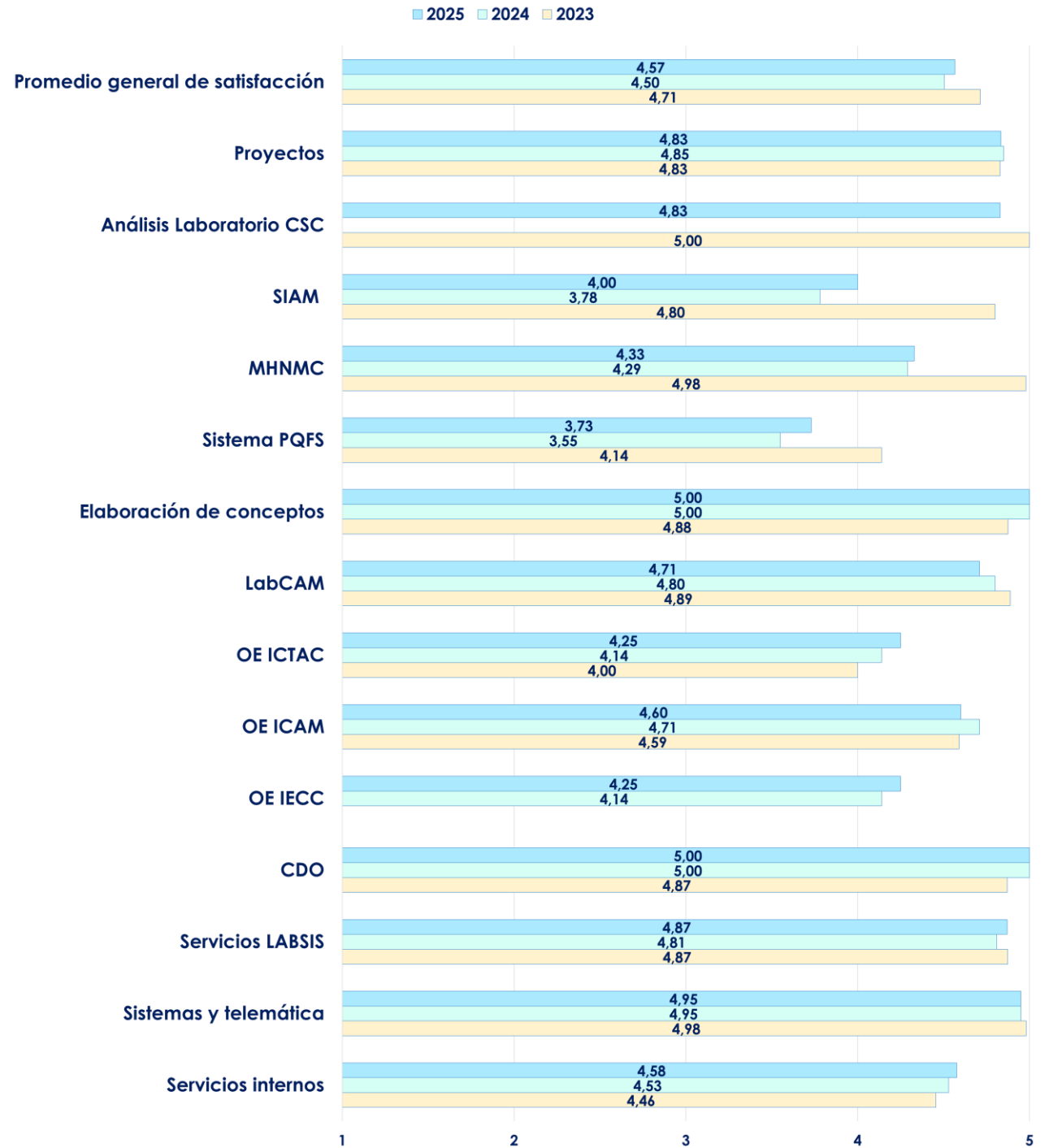
30 años



# Reporte MIGO 2025

Preparado por: Oficina de Planeación

# Resultados encuestas de satisfacción 2023 - 2025



# Número de registros encuesta de satisfacción diligenciados según temática 2023-2025



No.	Tema	Área (s) Responsable (s)	Tipo de usuario	Número de encuestas 2023	Número de encuestas 2024	Número de encuestas 2025
1	Gestión de proyectos de Investigación	BEM, CAM, CSC, GEO, GEZ y VAR	Externo	12	10	7
2	Análisis de laboratorio CSC	CSC	Externo	4	No aplica	2
3	Sistema de Información Ambiental Marina (SIAM)*	LABSIS	Externo	5	23	8
4	Sistema de Gestión de PQFS	COM	Externo	7	10	13
5	Elaboración de conceptos	SCI	Externo	8	2	2
6	Servicios del MHNMC	MHNMC	Externo / Interno	80	14	10
7	Servicio e información LABCAM en ensayos	LABCAM	Externo / Interno	33	15	29
8	OE - ICTAC	ODI	Externo / Interno	2	7	4
9	OE - ICAM	CAM	Externo / Interno	22	17	20
10	OE IECC	GMC	Externo / Interno	No aplica	1	7
11	OE - Pesca artesanal	UPS	Externo / Interno	No aplica	No aplica	No aplica
12	Centro de Documentación	CDO	Externo / Interno	38	65	68
13	Servicios del LABSIS	LABSIS	Interno	87	178	276
14	Soporte SYT InvGate	SYT	Interno	1.402	1.105	1.282
15	Servicios internos	PLA	Interno	135	116	165
			Total	1835	1563	1893

# Conclusiones



- En conjunto, los resultados de satisfacción y los niveles de participación constituyen un insumo clave para el seguimiento del **desempeño institucional** y **la percepción de las partes interesadas** a lo largo del tiempo.
- Para el año 2025, el reporte presenta los resultados correspondientes a **14 procesos de medición de satisfacción** asociados a servicios y actividades dirigidas a **usuarios internos y externos**, con base en la información recibida en la Oficina de Planeación con corte al 28 de abril de 2026.
- Se registra una **calificación general de 4,57%** para el año 2025, lo cual representa un incremento de 0,07 puntos frente a 2024. En términos generales, los resultados evidencian un nivel de satisfacción consistentemente alto, destacándose áreas como **Elaboración de Conceptos** y el **Centro de Documentación**, que en 2025 alcanzan la máxima valoración (5,0).
- Luego, en 2025, los **resultados específicos de satisfacción**, ordenados de mayor a menor, fueron: Sistemas y telemática (4,95), Servicios LABSIS (4,87), Proyectos (4,83), Análisis Laboratorio CSC (4,83), LabCAM (4,71), OE ICAM (4,60), Servicios internos (4,58), MHNMC (4,33), OE IECC (4,25), OE ICTAC (4,25), SIAM (4,00) y Sistema PQFS (3,73).

# Conclusiones



- El análisis de los resultados con menor calificación evidencia que el sistema PQFS continúa registrando la valoración más baja del período. Aunque en 2025 presenta una mejora de 0,18 puntos frente a 2024, todavía no alcanza el nivel obtenido en 2023 (4,14). Por su parte, el **SIAM**, que experimentó una **disminución de 1,02 puntos en 2024** respecto a 2023 (4,80), muestra una recuperación parcial en **2025** al alcanzar una calificación de **4,00**, lo que representa un incremento de 0,22 puntos frente al año anterior. Sin embargo, sigue ubicándose entre los sistemas con las valoraciones más bajas.
- En cuanto a la cobertura, el **volumen de participación** de los usuarios, revelan una fluctuación en la cantidad de encuestas diligenciadas cada año según la temática y tipo de usuario.
- Para el periodo 2025 se registra la aplicación de **1893 registros de encuesta**, el mayor porcentaje (91%) está concentrado en tres procesos encuestas internas: (1) mesa de ayuda de Sistemas y Telemática **INVGATE (1282; 67,7%)**, (2) servicios del **LABSIS (276; 14,6%)** y (3) **servicios internos (165; 8,7%)**. Mientras que los ejercicios de encuesta dirigidos a **usuarios internos y externos** representan **(7.29%)** y los usuarios exclusivamente **externos** representa el **(1,69%)** de la participación.

# Conclusiones



- De manera específica se identifica la oportunidad de aumentar la cobertura en las encuestas dirigidas a **usuarios externos**, principalmente en procesos de encuesta referidos a la **gestión de proyectos** y el **SIAM**. En cuanto a la **OE EPPA**, es necesario revisar estrategias orientadas a incentivar la evaluación de satisfacción de las partes interesadas de conformidad con el contexto y las condiciones propias de los usuarios de la información.
- 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. Utilizando los resultados de satisfacción como un insumo estratégico para la **gestión institucional, el fortalecimiento de los servicios y el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión**.

30 años

