

Reporte satisfacción partes interesadas 2017



A continuación se presentan las principales conclusiones de las mediciones realizadas

Tema	Análisis
Gestión de proyectos de Investigación	La totalidad de los proyectos evaluados reportan satisfacción del 100%. Se identifica la necesidad de establecer un mecanismo para registrar la satisfacción en los proyectos del Programa BEM.
Proyectos de consultoría CSC	5 de los 6 proyectos evaluados reportaron satisfacción del 100%, solo un proyecto se ubicó en 78% es decir 2% por debajo del estándar establecido por el INVEMAR 80%.
Préstamo y consulta de material biológico	Aumentó en 5,70% el resultado promedio con los servicios del Museo de Historia Natural Marina de Colombia, al pasar de 89% a 94,70%.
Sistema de Información Ambiental Marina (SIAM)	Aumentó en 9,10% el promedio de satisfacción al pasar de 63,40% a 72,50%.
Centro de Documentación	Continúa manteniendo una alta calificación, registrando una variación del 0,55% en el año 2017 (99,71%) respecto del 2016 que se ubicó en 99,16%.
Servicio e información LABCAM en ensayos	Incrementó la satisfacción en 1,78%, al pasar de 88,40% en 2016 a 90,18% en 2017.
Servicios internos	El promedio general de satisfacción del 2017 se ubicó en (84.12%), subió 1.7 puntos porcentuales con respecto a los resultados del 2016 (82.40%). Aumentando la calificación de las características evaluadas
Elaboración de conceptos	Se estima un resultado del 100% a partir del instrumento diseñado para estimar la satisfacción de las partes interesadas del Proceso Elaboración de Conceptos.