

# Reporte satisfacción partes interesadas 2018



A continuación se presentan las principales conclusiones de las mediciones realizadas

Tema	Análisis
<b>Gestión de proyectos de Investigación</b>	La totalidad de los proyectos evaluados reportan satisfacción del 100%. Desde el Programa BEM se logró la medición de satisfacción con el proyecto con la corporación Coralina, lo cual es significativo teniendo en cuenta que el años anteriores no se tenía retroalimentación respecto de los proyectos liderados por el programa en mención.
<b>Proyectos de consultoría CSC</b>	7 de los 9 proyectos evaluados reportaron satisfacción del 100% en todas las categorías medidas dentro del instrumento (cumplimiento de los productos, cumplimiento de los plazos de entrega y gestión administrativa). Solo un proyecto se ubicó en 78% es decir 2% por debajo del estándar establecido por el INVEMAR 80%; dentro del proceso de revisión y análisis de los datos de satisfacción se busca identificar las causas que generaron la calificación y mejorar los aspectos señalados por los clientes.
<b>Préstamo y consulta de material biológico</b>	El resultado promedio con los servicios del Museo de Historia Natural Marina de Colombia se ubicó en el 94,01% un porcentaje muy cercano al 94.70% obtenido durante el 2017.
<b>Sistema de Información Ambiental Marina (SIAM)</b>	Disminuyó la calificación respecto del Sistema de Información Ambiental Marina (SIAM) en 25.83% al pasar de 72.50% en 2017 a 46.67% en 2018. En este momento, producto de la revisión gerencial 2018-I se está implementando una acción de mejora que busca aumentar la participación dentro de la encuesta de satisfacción del SIAM y así obtener una mayor retroalimentación sobre los aspectos de mejora que tiene el sistema, ya que en el 2018 solo participaron 6 usuarios.



# Reporte satisfacción partes interesadas 2018



Tema	Análisis
Centro de Documentación	El Centro de Documentación alcanzó un 99.44%, aunque disminuyó la satisfacción en 0.27%, se registra la mayor calificación dentro de los procesos de encuesta realizados en el INVEMAR; muy cercana al 100%.
Servicio e información LABCAM en ensayos	Incrementó la satisfacción en 1,70%, al pasar de 90,18% en 2017 a 91,88% en 2018.
Servicios internos	El promedio general de satisfacción del 2018 se ubicó en (85.87%), subió 1.75% en relación con los resultados del 2017. En este momento se están proponiendo estrategias para aumentar la satisfacción de los usuarios internos con los servicios evaluados.
Elaboración de conceptos	Se estima un resultado del 100% el cual se estima a partir del instrumento diseñado para analizar la satisfacción de las partes interesadas del Proceso Elaboración de Conceptos; en relación con la demanda de conceptos para el 2018 se identifica una disminución respecto del 2017 al pasar de 30 a 20.
Visitas académicas	Durante el 2018 se realizó por primera vez seguimiento a la satisfacción de los usuarios respecto de las visitas académicas, identificando un alto porcentaje de satisfacción ubicado en el 95.91%.

En términos generales el proceso de seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas, permite al INVEMAR robustecer las iniciativas de mejora y proyectar la gestión hacia la atención de los aspectos que son esenciales para los diferentes grupos de interés.