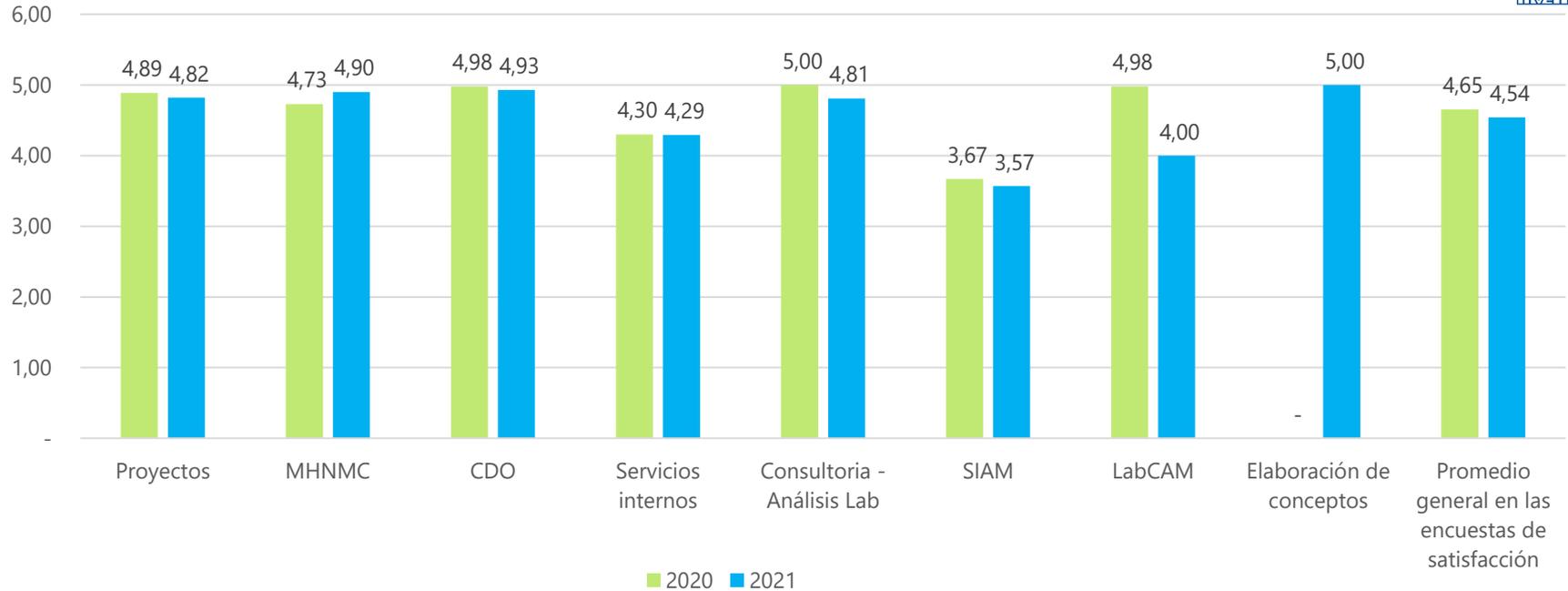


Reporte encuestas de satisfacción

Elaborado por Oficina de
Planeación
25 de marzo de 2022

Resultados encuestas de satisfacción 2020 - 2021



Descripción	Proyectos	MHNMC	CDO	Servicios internos	CSC	SIAM	LabCAM	Elaboración de conceptos	Total
Número de encuestas 2020	5	15	204	152	3	6	15	No aplica	400
Número de encuestas 2021	17	21	261	94	3	14	30	6	446

Conclusiones



1. De acuerdo con los datos de satisfacción 2021 recibidos en la Oficina de Planeación hasta el 25 de marzo de 2022, se identifica una calificación general de **4,54** sobre 4.65; con lo cual **disminuye el resultado en -0,11** puntos respecto de lo alcanzado en el año 2020.
2. Dentro del Proceso de **Elaboración de Conceptos se logró recibir respuesta por parte de las entidades**, lo cual representa un hito importante, teniendo en cuenta que en los años anteriores no se lograba obtener retroalimentación por parte de los solicitantes. Así mismo, se destaca el **aumento de participantes en los procesos de encuestas sobre proyectos, LABCAM, SIAM, CDO y MHNMC**. Por otra parte, se evidencia disminución en el número de participantes dentro de la encuesta de Servicios Internos cuyo dato, 94 participantes en 2021, es coherente con el número de participantes promedio (114) en los ejercicios de aplicación de la encuesta en años anteriores al 2020.
3. En cuanto a los resultados de las encuestas, se identifica disminución de la calificación obtenida en 6 de los 8 procesos revisados. Sin embargo, es de resaltar que **la mayoría de las calificaciones se ubican por encima de 4**, salvo el proceso de encuesta realizado dentro del SIAM, que se ubicó en 3,57. También se subraya el aumento en 0,17 puntos logrados en el resultado del MHNMC.

Conclusiones



4. Durante el 2021 no se registraron mediciones de satisfacción respecto de las visitas académicas, debido a las condiciones generadas en el marco de la emergencia sanitaria. De otra parte, en los procesos de encuesta realizados en el marco de las Operaciones Estadísticas no se recibieron en el Instituto registros de satisfacción.
5. Al cierre de este reporte por parte de la Oficina de Planeación, quedaron pendientes de entrega los datos satisfacción de parte de Sistemas y Telemática para lo referido al soporte dado a través de la herramienta GLPI.
6. De manera general se identifica la necesidad de continuar impulsando acciones para aumentar el número de participantes en los procesos de encuestas, así como, el aumento en los resultados de satisfacción; por cuanto este es un factor clave de éxito en la gestión institucional y base para la mejora de cualquier actividad o proceso.



invemar