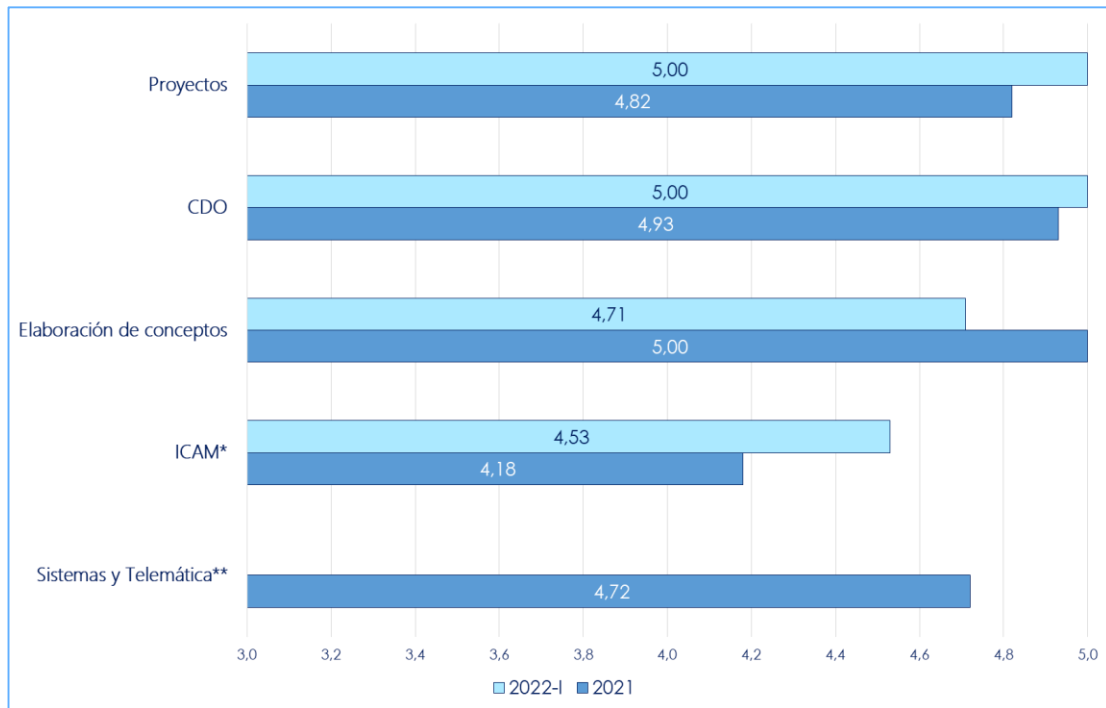


Reporte encuestas de satisfacción 2022-I

Elaborado por Oficina de Planeación
15 de julio de 2022

Resultados encuestas de satisfacción 2021 - 2022-I



Número de encuestas

Descripción	2021	2022-I
Proyectos	17	3
CDO	261*	26
Elaboración de conceptos	6	7
ICAM	18	19
Sistemas y Telemática	160	En trámite

* En el corte 2021-I el CDO reporta 73 encuestas

* De parte de la Operación estadística ICAM se recibieron los reportes de satisfacción 2021 y 2022.

** De parte de Sistemas y Telemática se recibió el dato 2021 en lo referido al soporte dado a través de la herramienta GLPI, este resultado se incorporó a la revisión gerencial 2021.

Conclusiones



1. De acuerdo con los datos de satisfacción 2022-I recibidos en la Oficina de Planeación con corte al 15 de julio de 2022 (proyectos, CDO, Conceptos e ICAM), se identifica una calificación general de **4,81**. En el análisis del resultado, se debe tener en consideración que los datos 2022 de MHNMC, Sistemas y Telemática, Consultoría y SIAM están en trámite de recolección.
2. Dentro de este reporte se incluyen los datos de satisfacción obtenidos en el marco de la Operación Estadística ICAM y Sistemas y Telemática derivado de los servicios a través de GLPI (4,72), con lo cual, el promedio general de satisfacción 2021 queda en **4,52**; lo anterior, indica una diferencia de **-0,13** puntos al considerar los resultados obtenidos en 2020.
3. En cuanto a la participación de los usuarios, para el periodo se identifica disminución (35,62%) en el número de participantes de la encuesta del CDO respecto del corte a junio de 2021, por otra parte, en la evaluación de proyectos se han recibido 3 encuestas, luego del corte realizado a 25 de marzo de 2022. Por otra parte, las encuestas de conceptos y la Operación Estadística ICAM aumentaron en 1, el número de participantes respecto de lo identificado en 2021.
4. Al observar los resultados específicos, se identifica aumento en el promedio general de satisfacción en las encuestas de Proyectos (0,18), ICAM (0,35) y CDO (0,07) . La encuesta de Conceptos disminuye (-0,29), respecto de lo reportado en 2021.
5. Es importante continuar impulsando acciones para aumentar la participación y los resultados en los diferentes procesos de encuestas a los grupos de interés de INVEMAR, así como, el reporte de los datos y la adopción de acciones; dada la importancia que tiene la satisfacción de los usuarios para la evaluación y mejora institucional.



invemar