

# Medición de la satisfacción del cliente 2019

Vigencia de julio a diciembre de 2019

Secretaría General

Bogotá

2020-01-31

## CONTENIDO

	Página.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b> .....	3
<b>4. RESULTADOS</b> .....	3
<b>4.1 Servicio de Capacitación</b> .....	4
<b>4.1.1. Aspectos administrativos y técnicos</b> .....	4
<b>4.1.2. Nivel de satisfacción cursos de capacitación</b> .....	5
<b>4.1.3. Observaciones de los encuestados</b> .....	6
<b>4.2. Servicios de Calibración y Ensayo</b> .....	7
<b>4.2.1. Calificación Promedio por Encuestado</b> .....	7
<b>4.2.2. Servicios prestados por laboratorios</b> .....	8
<b>4.2.3. Observaciones y comentarios:</b> .....	9
<b>4.2.4. Servicios sugeridos</b> .....	9
<b>4.3. Servicio de Asistencia Técnica</b> .....	9
<b>4.4. Servicios de Ensayos de Aptitud</b> .....	10
<b>4.4.1. Observaciones y comentarios:</b> .....	10
<b>4.4.2. Servicios de CI-EA sugeridos</b> .....	11
<b>4.5. Materiales de Referencia Certificado</b> .....	11
<b>4.5.1. Calificación promedio por pregunta</b> .....	11
<b>4.5.2. Observaciones de los encuestados</b> .....	13
<b>5. Evaluación sitio web</b> .....	13
<b>6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes</b> .....	14
<b>7. Recomendaciones</b> .....	14
<b>8. Conclusiones</b> .....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente frente a los servicios que les ha prestado INM en el segundo semestre del año 2019. Las mediciones se efectuaron a los servicios de: Capacitación, Calibración, Asistencia Técnica, Ensayos de Aptitud y Materiales de Referencia Certificados, al igual que percepción sobre el sitio web INM, y las evaluaciones de algunos clientes en el rol del INM como su proveedor.

## 2. ALCANCE

Presentar informe de satisfacción de usuarios correspondiente al segundo semestre del año 2019, dando a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes que tomaron los servicios del Instituto Nacional de Metrología, y que recibieron certificado o informe final (según aplique al servicio).

## 3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

Para la medición de satisfacción se diseñaron formularios con variables cuantitativas que, mediante escalas, tenían por objeto determinar el nivel subjetivo que cada encuestado le asignaba a cada uno de los componentes que se establecieron previamente.

Posteriormente se realizó la tabulación de la información y se analizaron los resultados para cada uno de los servicios mencionados en el alcance.

## 4. RESULTADOS

Como resumen de los resultados por servicios, se puede ver que:

Para el servicio de capacitación, al finalizar cada curso se aplicaron las encuestas al 100% de los asistentes a dichos cursos. La fuente de información para este servicio, fueron los informes trimestrales entregados por la Coordinación de Servicios Metrológicos. Las evaluaciones contaron con ocho preguntas (variables a medir) y la escala definida para la calificación, teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja. De la misma forma se desarrolló la evaluación a cada uno de los facilitadores (instructor) por cada curso. El promedio para el servicio de capacitación, fue de **4.8**.

Igualmente, en este periodo se cerraron servicios de Calibración y Ensayo para cincuenta y cuatro (54) clientes, de los cuales el número total de encuestas respondidas fue de 25, todas están incluidas en el análisis para este informe. Las evaluaciones de calibración contaron con diez preguntas y una escala definida para la calificación, siendo 5 la más alta y 1 la calificación más baja. El promedio para el servicio de calibración, fue de **4.5**.

El servicio de Asistencia técnica, y basados en la información suministrada por la Coordinación del Grupo De Gestión De I+d+i Y Asistencia Técnica, para este periodo, se prestaron servicios a 31 clientes. solamente se recibió la respuesta de cuatro de ellos, la calificación promedio del servicio fue de **4,7**.

En cuanto al servicio de Materiales de Referencia, se tuvieron 7 clientes. La evaluación de Materiales de referencia tuvo ocho preguntas con la siguiente escala definida para la calificación: siendo 5 la más alta y 1 la calificación más baja. El promedio para el servicio de Materiales de Referencia, fue de **4.7**.

Para Comparación Interlaboratorios y/o Ensayos de aptitud (CI/EA), participaron 54 clientes, de ellos, 31 contestaron la evaluación. La fuente de esta información fue la coordinación encargada del servicio. Las evaluaciones contaron con once preguntas y la siguiente escala definida para la calificación, siendo 5 la más alta y 1 la calificación más baja. El promedio para el servicio de ensayos de aptitud fue de **4.7**.

Tomando como base los resultados promedio de cada uno de los servicios evaluados, el promedio de satisfacción de este semestre fue de **4.7**.

A continuación, se detallarán los resultados evaluación de la satisfacción del cliente de cada uno de los servicios:

#### **4.1 Servicio de Capacitación**

A nivel general, en cuanto al Servicio de Capacitación, en el semestre evaluado, se programaron cuarenta y cuatro (44) cursos, sin embargo, los Cursos de Metrología de Patrones de Energía y EPM, Metrología de Densidad y Mediciones Geométricas no se realizaron, puesto que no hubo personas inscritas para el desarrollo del mismo.

A los cursos mencionados, asistieron cuatrocientos cuarenta (440) personas. Según estas encuestas, los cursos con menor calificación, en general, fueron ISO 17025:2017 (4.4), y estimación de incertidumbre en métodos químicos cuantitativos (4.5), en los mismos, la variable que recibió menor nota en la calificación, fue la referente a los facilitadores.

Teniendo en cuenta las calificaciones, el promedio de satisfacción para el servicio de capacitación, fue de **4.8**.

**Tabla 1. Resultados promedio segundo semestre 2019**

ITEM	PROMEDIO
CURSOS REALIZADOS	44
CANTIDAD DE ASISTENTES	440
PROMEDIO CALIFICACIÓN CURSOS CAPACITACIÓN PRIMER SEMESTRE	4,8

##### **4.1.1. Aspectos administrativos y técnicos**

Al igual que en los informes anteriores, y siguiendo con lo definido en los procedimientos internos, las encuestas de evaluación fueron suministradas a todos los asistentes a los cursos. En esta medición se evalúan los aspectos administrativos y técnicos del servicio, al igual que lo referente a los facilitadores (instructores) de los cursos.

**Ilustración 1. Preguntas formato evaluación capacitación**

1. Teniendo en cuenta que 5 es la más alta y 1 es la calificación más baja, a continuación califique el grado de satisfacción del servicio de capacitación en los siguientes aspectos:

ASPECTOS ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO					
ÍTEM	ADMINISTRATIVO	CALIFICACIÓN	ÍTEM	TECNICO	CALIFICACIÓN
1	La atención prestada por los funcionarios fue:		5	Cómo considera la metodología empleada durante la capacitación:	
2	La información suministrada del curso fue:		6	La calidad y contenido del material de apoyo entregado:	
3	La respuesta a preguntas, dudas e inquietudes del servicio de capacitación fue:		7	Considera que el cumplimiento del contenido temático de la capacitación fue:	
4	Las instalaciones físicas donde se llevan a cabo las capacitaciones pueden calificarse como:		8	Las ayudas visuales y el material didáctico que utilizaron durante el curso fue:	

ASPECTO DE FACILITADOR (INSTRUCTOR)				
ÍTEM	Variable	FACILITADORES		
		1	2	3
9	Cómo califica la claridad en la exposición de los facilitadores.			
10	La resolución de preguntas, dudas e inquietudes durante el curso fue:			
11	La terminología que utilizaron los facilitadores para transmitir los conocimientos fue:			

**4.1.2. Nivel de satisfacción cursos de capacitación**

En la siguiente tabla, se muestra la asistencia a cada curso, comparado con el cupo de ellos, al igual que el porcentaje de satisfacción, tanto a nivel individual, como general.

**Tabla 2. Satisfacción en cursos Capacitación.**

GESTION CURSOS SEGUNDO SEMESTRE 2019			
CURSO	ASPECTO		CALIFICACIÓN TOTAL
	ADMINISTRATIVO	TÉCNICO	
METROLOGÍA BÁSICA	4,76	4,58	4,67
ISO 10012	4,77	4,83	4,80
INTROMM	4,92	4,78	4,85
ISO 17025	4,68	4,41	4,59
PRESIÓN	4,71	4,59	4,65
PEQUEÑOS VOLUMENES	4,95	4,95	4,95
CALIBRACION IP SEGÚN GUIA SIM	5,00	4,96	4,98
ESTADÍSTICA BÁSICA	4,78	4,75	4,74
CORRIENTE CONTINUA	5,00	4,95	4,93
INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN	4,91	4,85	4,88
PAR TORSIONAL	4,96	4,69	4,83
VALI METODOS	4,75	4,54	4,64
ESTIMACIÓN DE INCERTIDUMBRE EN METODOS QUÍMICO DIMENSIONAL 1	4,71	4,41	4,55
DIMENSIONAL 1	4,86	4,80	4,77
CALIBRACION MASA ALTA EXACTITUD	5,00	5,00	5,00
TEMPERATURA Y HUMEDAD	4,84	4,59	4,77
CALIBRACIÓN ESPECTROFOTOMETROS UV	4,85	4,75	4,78
CALIBRACION MEDIDORES ENERGÍA ELECTRICA	4,81	4,91	4,86
METROLOGIA EN CORRIENTE CONTINUA Y ALTERNA	4,84	4,91	4,93
CALIBRACION IP SEGÚN GUIA SIM	4,89	4,88	4,85
BUENAS PRÁCTICAS EN PH	4,83	4,92	4,88
BUENAS PRÁCTICAS EN CE	5,00	4,92	4,96
GRANDES VOLUMENES	5,00	4,94	4,97
DIMENSIONAL 2	4,92	4,75	4,83
TIEMPO Y FRECUENCIA	4,47	4,63	4,53
FUERZA	4,96	4,96	4,94
<b>TOTAL</b>	<b>4,85</b>	<b>4,78</b>	<b>4,81</b>

#### 4.1.3. Observaciones de los encuestados

Las calificaciones muestran un resultado positivo, sin embargo, se hace necesario resaltar que los usuarios solicitan, a nivel general, mejorar el suministro del material de cada curso. De la misma manera, el campo de observaciones, los asistentes plantearon algunos comentarios, como los transcritos a continuación:

- **Opciones de mejora**

- El videobeam no proyecta muy bien el material visual
- La resolución del videobeam tenía problemas por lo cual se presentaba dificultad para ver lo expuesto.
- En general excelente. De ser posible un sitio estratégico para tinto y agua así sea autoservicio.
- Mejorar la calidad del audio y video del auditorio
- Mejorar el tema del sonido y el tablero, desde algunas partes del auditorio no se alcanza a ver completo y se pierde la explicación.
- Se debe tener red wi-fi en el salón de la capacitación. Hacer más práctico el curso. Mejora calidad de los refrigerios. Entregar más material a las personas que toman la capacitación. El videobeam presenta fallas y la pantalla es muy pequeña

- **Comentarios positivos**

- Excelente capacitación y buenos facilitadores. Los facilitadores manejan muy bien los temas

- b) Felicitaciones excelente curso
- c) Totalmente satisfecho, solicito información en cuanto actualización de NTC-7500-1 versión 2018
- d) La disposición del INM es ideal para nosotros los visitantes con respecto a dudas o solicitudes que se puedan tener. Gracias

- **Aspectos a mejorar.**

Los aspectos a mejorar, aquí reflejados, son traídos de los informes de capacitación emitidos por la Coordinación del Grupo Gestión Servicios Metrológicos:

- a) La conexión a Internet cuando el desarrollo de los cursos lo exige, no cumple con lo requerido **así se solicite con anterioridad.**
- b) Ha sido permanente la solicitud de los participantes de contar con agua fresca ya que deben tomar agua de los grifos y es de conocimiento que la calidad del agua en el INM no es la mejor.
- c) Coordinación de los horarios de limpieza de los baños ya que justo en los descansos se encuentran cerrados.
- d) El desarrollo de actividades deportivas en el 5 piso cuando están desarrollándose cursos de capacitación en el Salón de Pasantías y en el de Masa. El ruido interrumpe las actividades de formación y molesta tanto a capacitadores como a participantes.
- e) Adecuación de tomas eléctricas tanto en el Salón Roberto Henao como en el Salón de Pasantías del 5 piso, ya que la ubicación de extensiones, además de ser insuficientes en algunos casos, pueden ocasionar accidentes a los participantes. Este proceso ya lo está adelantando Servicios Administrativos desde el año pasado.

**Nota:** Para más información en referencia a los comentarios de los encuestados puede ser consultada en los documentos adjuntos: (INFORME CURSOS - III TRIMESTRE 2019, e INFORME CURSOS - IV TRIMESTRE 2019).

## 4.2. Servicios de Calibración y Ensayo

El total de clientes atendidos en el segundo semestre del año 2019 fue cincuenta y cuatro (54), y aplicando el procedimiento E4-01-P-02-Medición satisfacción cliente -V7, el cual determina la fórmula para muestreo y la selección, el grupo a encuestar es de doce clientes (12). Sin embargo, el número total de encuestas respondidas fue de 25, todas están incluidas en el análisis para este informe.

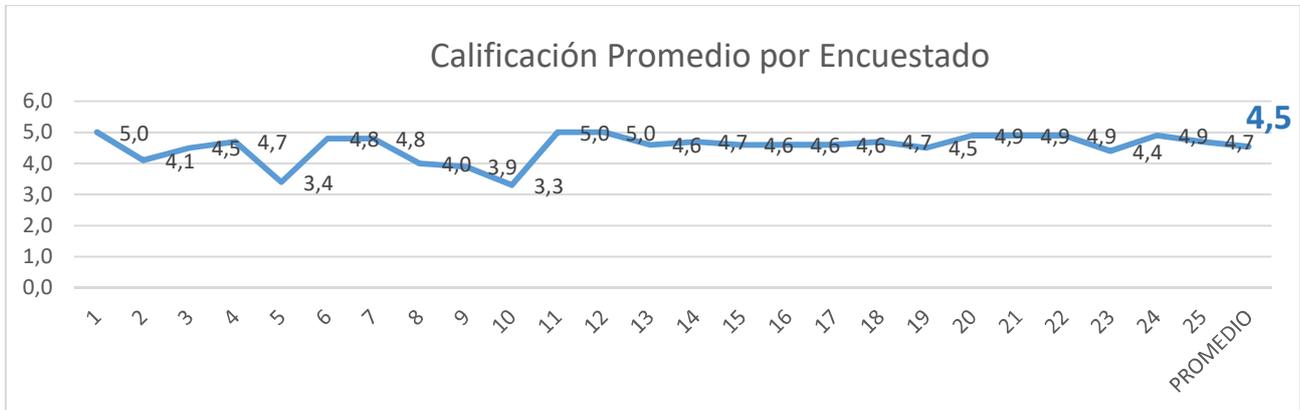
A nivel general la calificación que se obtiene del servicio es de **4.5** en promedio.

Los clientes encuestados recibieron los servicios de los laboratorios de Masa e instrumentos de pesaje, Metrología Dimensional, Temperatura y Humedad, Densidad, Presión, Par Torsional, Corriente Continua y Alterna, Fuerza.

### 4.2.1. Calificación Promedio por Encuestado

A nivel general, los aspectos técnicos se encuentran bien calificados, recibiendo una calificación promedio de 4.66, frente al 4.42 de los aspectos administrativos.

**Ilustración 2. Calificación promedio**



Finalmente, de los veinticinco clientes encuestados, el cliente que dio calificación baja, de tres punto tres (3.3), recibió el servicio en el laboratorio de par torsional, para el cliente con la calificación de tres punto cuatro (3.4); servicio prestado por el laboratorio de Masa e Instrumentos de Pesaje.

#### 4.2.2. Servicios prestados por laboratorios

Los clientes a los cuales se les prestó el servicio de calibración fueron atendidos por diferentes laboratorios, sin embargo, de quienes respondieron la encuesta, los laboratorios que más servicios tienen prestados en ese periodo son: Metrología dimensional y Masa e Instrumentos de pesaje.

**Tabla 3. Servicios por Laboratorio**

Laboratorio	Promedio Calificación	Cientes que evaluaron
Corriente Continua y Alterna	4,6	1
Densidad	4,8	1
Fuerza	4,6	1
Masa e instrumentos de pesaje	4,4	3
Metrología Dimensional	4,7	11
Par Torsional	4,2	3
Presión	4,3	4
Temperatura y Humedad	4,7	1

El laboratorio mejor calificado fue el de Densidad 4,8, mientras que el laboratorio que tuvo menor promedio en esta calificación, fue el de Par Torsional, con un 4,2.

#### 4.2.3. Observaciones y comentarios:

- En el Certificado de calibración No es clara la trazabilidad de sus patrones, tal como quien los calibro o por medio de que ente tienen trazabilidad al SI.
- mejorar los tiempos y la disponibilidad de agenda para servicios al público.
- tener mejor atención telefónica, para dar más soporte.
- Los certificados emitidos presentaron errores.
- No nos indican cual su CMC para cada intervalo de calibración.
- Excelente servicio prestado

#### 4.2.4. Servicios sugeridos

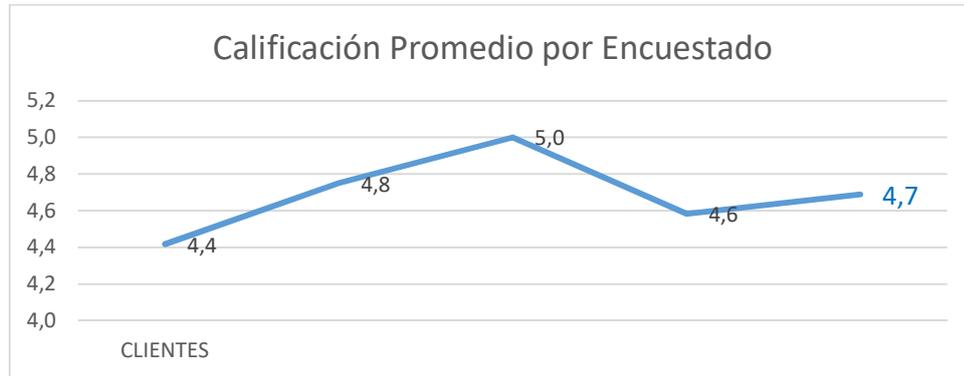
- Flujómetros.
- Certificación de análisis de aguas.
- Rotámetros, par torsional.
- equipos de radiofrecuencia, equipos de óptica y radiometría.
- Medición de flujo.
- Conductores de torque

#### 4.3. Servicio de Asistencia Técnica

Basados en la información suministrada por la Coordinación del Grupo De Gestión De I+d+i Y Asistencia Técnica, para este periodo, se prestaron servicios a 31 clientes. A cada uno de ellos se les remitió la encuesta respectiva, sin embargo, solamente se recibió la respuesta de cuatro de ellos, arrojando los siguientes resultados:

La calificación promedio del servicio fue de 4,7. A nivel general, los aspectos técnicos se encuentran bien calificados, recibiendo una calificación promedio de 4,8, frente al 4,7 de los aspectos administrativos.

*Ilustración 3. Calificación promedio*



#### 4.4. Servicios de Ensayos de Aptitud

De acuerdo con la información suministrada por la Coordinación de gestión de ensayos de aptitud y automatización, en el segundo semestre de 2019 participaron cincuenta y cuatro (54) personas, en representación de diferentes empresas, de ellas, 31 contestaron la evaluación del servicio EA.

Tabla 4. Gestión servicio de satisfacción EA

ENSAYO DE APTITUD - EA	NÚMERO DE CLIENTES	RESPONDIERON ENCUESTA	PROMEDIOS DE RESPUESTA		
			ADMINISTRATIVO	TÉCNICO	PROMEDIO POR EA
Ensayo de Aptitud de barras corrugadas de baja aleación para refuerzo de concreto	15	12	4,6	4,5	4,6
Ensayo de aptitud para la calibración de un pie de rey digital para exteriores de 0 mm a 150 mm	12	4	4,6	4,7	4,7
Ensayo de aptitud magnitudes eléctricas: tensión continua, tensión alterna, intensidad de corriente continua, intensidad de corriente alterna y resistencia mediante la calibración de un multímetro digital de 6 ½ dígitos	5	2	4,8	5,0	4,9
Ensayo de aptitud para la calibración de un recipiente volumétrico metálico de 5 galones.	8	6	4,9	4,8	4,8
Ensayo de aptitud para la medición de pH.	11	6	4,8	4,3	4,5
Ensayo de aptitud para la medición de conductividad electrolítica.	13	2	4,7	4,5	4,6
<b>TOTALES</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>

Se destaca que el “Ensayo de aptitud magnitudes eléctricas: tensión continua, tensión alterna, intensidad de corriente continua, intensidad de corriente alterna y resistencia mediante la calibración de un multímetro digital de 6 ½ dígitos” obtuvo una calificación de 4.9 siendo la más alta de los seis (06) Ensayo de Aptitud.

El “Ensayo de aptitud para la medición de pH. obtuvo la menor calificación, de 4.5, no siendo un resultado negativo.

##### 4.4.1. Observaciones y comentarios:

Información detallada por cada participante, las falencias puntuales en su sistema de medición, en este caso de pH. Ya que si bien, se solicita, por ejemplo, ampliar el rango de medición, esta información aplica a muchos más participantes, sino de fondo conocer puntualmente la razón de esta ampliación, y las mejoras que tendría mi sistema con esto.

Abrir más servicios de EA

Otras pruebas Interlaboratorios

#### 4.4.2. Servicios de CI-EA sugeridos

Ensayo de fluoruros, Ensayo de oxígeno por electrodo y temperatura"

Probadores

Volumetrías y colorimetrías

Impurezas elementales en medicamentos, Valoración de elementos en materias primas y medicamentos

En el área de alimentos de consumo humano

#### 4.5. Materiales de Referencia Certificado

En Materiales de Referencia, para este periodo, hubo siete (07) clientes, de los cuales cuatro (04) contestaron la encuesta de evaluación del servicio, está tiene ocho preguntas con la siguiente escala definida para la calificación: siendo 5 la más alta y 1 la calificación más baja.

*Ilustración 4. Formato evaluación MRC*

ASPECTO A EVALUAR					
ÍTEM	ADMINISTRATIVO	CALIFICACIÓN	ÍTEM	TÉCNICO	CALIFICACIÓN
1	Atención prestada por los funcionarios (cortesía, amabilidad, eficacia celeridad, etc.).		5	Claridad en las especificaciones dadas en la página web sobre los Materiales de Referencia.	
2	Oportunidad en el envío de la cotización.		6	Información contenida en el certificado del Material de Referencia.	
3	Oportunidad en el envío del Recibo Oficial de Caja.		7	Condición física en la que recibió Material de Referencia (fugas, roturas, etc.).	
4	Tiempo de entrega del Material de Referencia.		8	¿El servicio postventa es?	

##### 4.5.1. Calificación promedio por pregunta

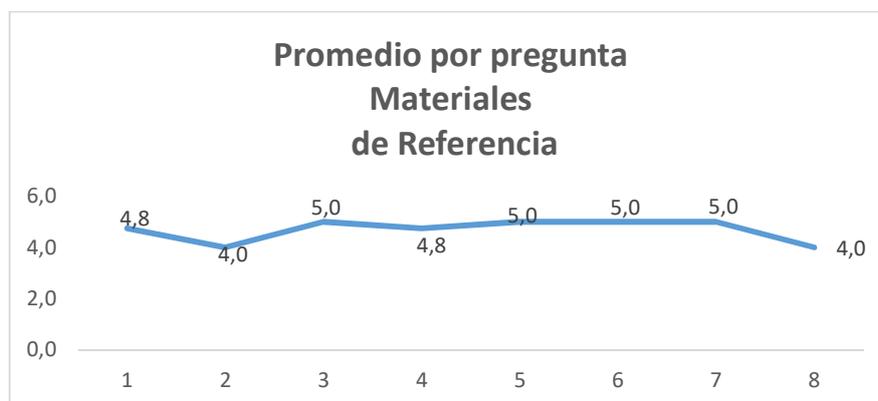
El servicio de Venta de MR, se encuentra con un promedio general de calificación de 4.7, donde se destaca, que, en el aspecto administrativo, la única pregunta de la oportunidad en el envío de recibo oficial de caja. En los aspectos técnicos la única pregunta que obtuvo un promedio distinto, fue ¿El servicio posventa es?, la cual obtuvo un promedio de cuatro punto cero (4.0).

**Ilustración 5. Calificación promedio cliente**



De ocho (08) preguntas, cuatro (04) se encuentran en un promedio de 5,0, y dos de ellas, están en un promedio de cuatro punto cero.

**Ilustración 6. Calificación promedio pregunta**



#### 4.5.2. Observaciones de los encuestados

Las calificaciones muestran un resultado positivo, sin embargo, de los compradores dos plantearon los siguientes comentarios:

- En ocasiones, los certificados no llegan con la extensión de la fecha de caducidad, por lo que hay que solicitarlos vía electrónica.
- Envío de las cotizaciones al correo electrónico del cliente

#### 5. Evaluación sitio web

En todas las encuestas, de los diferentes servicios, se incluye la evaluación del contenido del sitio Web, esta con el fin de buscar opciones de mejora. Se pregunta sobre las necesidades expresadas por el cliente frente a nuevos servicios que pueda suministrar INM. Estas ya fueron presentadas en cada servicio. Al ser una pregunta general en todas las encuestas, se unen en un solo capítulo, aquí se muestran algunos de ellos:

- En la base de datos de la que hemos recibido capacitación nos pueden hacer llegar la información
- Conoci el curso por la FGN
- Indicar fechas de ofrecimiento de cursos
- En la página web no hay claridad sobre las fechas de los servicios de ensayos de Aptitud.
- En ensayos de aptitud, falta difusión no organizada por alcance.
- No hay suficiente información sobre los inter laboratorios
- No se encuentran fácilmente los rangos de calibración de equipos
- En la inscripción realizamos en el mismo PC para dos personas y solo permitió el ingreso a la sesión del primer usuario y no del siguiente
- Hace falta más información cuando se inscribe a los cursos.
- Faltan datos técnicos y más precisión del servicio de calibración.

## 6. Evaluación como Proveedores según Sistemas de Calidad de los clientes.

Dentro de los sistemas de calidad de cada cliente, algunos de ellos generan evaluaciones propias hacia INM como proveedor de sus servicios. En General, la calificación es buena, pero hacen énfasis en opciones de mejora puntuales en lo siguiente:

**Tabla 5. Calificación Proveedores**

CLIENTES	ESCALA	CALIFICACIÓN	RESULTADO	OBSERVACIÓN CLIENTE
PROFAMILIA	1 a 100%	93%	Altamente confiable, cumple con los requisitos para asegurar la calidad de los productos y del servicio.	
MONOMEROS COLOMBO VENEZOLANOS S.A.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	EXCELENTE		
EQUIPOS Y LABORATORIO DE COLOMBIA	1 a 100%	100%	Continua como proveedor de la empresa	
PRYSMIAN GROUP	1 a 100%	98%	Aprobado	
CONAMET	<25 - >45	47	Proveedor altamente confiable	
NEXANS	0-100%	100%	Proveedor sobresaliente	
EAFIT	0-100	95	Proveedor confiable	Cumple satisfactoriamente los requisitos para asegurar la calidad del servicio
ONIX LAB	0-100%	93,8%		Resaltamos la amplitud de su portafolio, el conocimiento técnico al responder nuestras consultas y el cumplimiento de nuestras expectativas en los cursos a los que hemos asistido. Vemos también que hay oportunidades de mejora frente al cumplimiento de los tiempos informados en los protocolos de los ensayos de aptitud (Se han presentado retrasos)
LABORATORIO CHALLENGER	0-100	100	Proveedor es aprobado	

## 7. Recomendaciones

Se hace necesario revisar en todos los servicios, cada una de las preguntas evaluadas, al igual que con las evaluaciones de cada uno de los clientes. Con el fin de dar la posibilidad de estas

revisiones, las encuestas están a disposición de las áreas, y pueden ser solicitadas vía correo electrónico a: [lfoviedo@inm.gov.co](mailto:lfoviedo@inm.gov.co).

## 8. Conclusiones

Una vez revisados los resultados de las mediciones presentadas, se puede concluir lo siguiente:

Al igual que en el informe anterior, y como en las mediciones, el servicio de Capacitación sigue teniendo una buena conformidad y calificación frente a los servicios prestados, se hace necesario revisar y en lo posible ampliar los cupos y temas de cursos.

Para el servicio de Calibración y ensayo, los clientes calificaron de manera favorable, sin embargo. Se hace necesario revisar sus resultados tanto a nivel general como individual, esto ante la disminución en la calificación promedio.

En términos generales, la percepción de satisfacción de los clientes INM, es buena.

**Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez**

**Secretario General**

Elaboró: Luis Fernando Oviedo Herrera

Revisó: Rodolfo Manuel Gómez Rodríguez

2020-01-31

