

1. PRESENTACIÓN

El siguiente documento presenta los resultados consolidados de la información suministrada por los usuarios a través del diligenciamiento de los formatos evaluación servicios laboratorios calibración de equipos de medición y pasantías en metrología, enviados por la División de Metrología a la Oficina de Planeación, entre el 1 de octubre de 2008 al 30 de abril de 2009.

2. OBJETIVO

- Consolidar los formatos de evaluación servicios laboratorios calibración de equipos.
- Consolidar los formatos de evaluación servicios laboratorios pasantías en metrología.
- Analizar la evaluación que se le realiza a los laboratorios nacionales de metrología como proveedor de servicios.

3. METODOLOGÍA

Recepción formato. Una vez diligenciadas las evaluaciones realizadas por los usuarios de los laboratorios de metrología son remitidas a la Oficina de Planeación para la correspondiente consolidación y análisis.

Consolidación de información. Se consolida la información por tipo de servicio prestado a través de una hoja de cálculo electrónica.

Análisis de resultados. Se revisa y analizan los resultados de la consolidación de información, de acuerdo con la metodología presentada en el anexo 1.

4. RESULTADOS

No se tuvo en cuenta trece (13) encuestas diligenciadas por los usuarios de los laboratorios y pasantías de metrología, por estar en formato diferente al aprobado.

La consolidación de las evaluaciones se muestran en el anexo 2.

4.1 Resultados consolidación de la evaluación servicios laboratorios calibración de equipos de medición

Se recibieron 13 formatos diligenciados por los usuarios que utilizan el servicio de calibración de equipos de medición.

4.1.1 Análisis de datos cuantitativos

- El índice de satisfacción real es del 73%, indicando un bajo nivel de satisfacción que lo enmarca como un factor crítico, dado que los conceptos evaluados afectan el índice negativamente.
- El índice perceptivo el cual es definido por el usuario de acuerdo con su percepción general de la calidad del servicio es del 77% (pregunta número 9), indicando un bajo nivel de satisfacción del cliente frente al servicio prestado de calibración de equipos de medición.
- De acuerdo con la matriz de niveles de satisfacción se determinó que los aspectos que se ubican como factores más críticos generadores de bajos niveles de satisfacción son: la no oportunidad en la prestación del servicio, la no información oportuna en caso de demora o desviación en la prestación del servicio, la no atención de la solicitud, el no cumplimiento del plazo pactado para la entrega del equipo, y la no información suministrada del servicio.
- Dentro de la matriz de niveles de satisfacción se estableció como factor estable que presenta un nivel de satisfacción aceptable por parte del cliente es la competencia técnica del personal, información contenida en el certificado de calibración y la atención de los funcionarios.

4.1.2 Análisis de datos cualitativos

- El factor generador de más insatisfacción es el tiempo de respuesta a la solicitud.
- El análisis cualitativo no presenta factores generadores de satisfacción.

4.1.3 Análisis de aspectos que complementan el servicio de calibración

- Se evaluó si la información suministrada en la Web acerca de los servicios que prestan los laboratorios de metrología es suficiente, estableciéndose que el 92.3% de los usuarios respondieron que es buena la información publicada.
- Se le preguntó a los usuarios si existe algún servicio de calibración o capacitación requerido por la empresa o por ellos, que no ofrecen los laboratorios de la Superintendencia de Industria y Comercio, de lo cual se determinó que el 61.5% considera que los servicios que existen son suficientes y el 23.1% de los usuarios contestaron que si requieren otros servicios tales como: calibración cámara térmica, torcómetros y capacitación en señales biomédicas.

4.2 Resultados consolidación de la evaluación servicios laboratorios pasantías en metrología

Se recibieron 129 formatos diligenciados por los usuarios que utilizan el servicio de pasantías en metrología.

4.2.1 Análisis de datos cuantitativos

- El índice de satisfacción real es del 85%, ubicándose en un factor estable que proporciona un nivel de satisfacción aceptable para el usuario.
- El índice perceptivo el cual es definido por el cliente de acuerdo con su percepción general de la calidad del servicio es del 87% (pregunta número 8).
- Dentro de la matriz de niveles de satisfacción se encontró que el factor crítico generador de un bajo nivel de satisfacción dentro de todos los aspectos evaluados es la atención de la solicitud del servicio, la información suministrada del servicio y la calidad y contenido del material entregado de pasantías.
- Como factor estable que presenta un nivel de satisfacción aceptable por parte del usuario es la satisfacción general del servicio de calibración, la metodología empleada en la pasantía y el cumplimiento del programa de la pasantía.
- El cliente tiene un nivel de satisfacción bueno en lo que se refiere competencia del conferencista y a la atención prestada por los funcionarios, este nivel de satisfacción se ubica dentro de la matriz en el factor diferenciador leve.

4.2.2 Análisis de datos cualitativos

- Los factores generadores de insatisfacción son: el material entregado en cuanto a calidad y contenido. Es así, como se indican aspectos como que el material no se entregó a tiempo, revisión del contenido, el material debería ser a color como antes y no unas fotocopias, no se ve parte del contenido del material por la calidad de impresión, entre otros.
- Los factores generadores de satisfacción identificados es la competencia técnica del personal y contenido de la pasantía, correspondientes a las felicitaciones que realiza el usuario.
- En las necesidades y expectativas de los usuarios se encontraron: a) cambiar el medio documental por medio magnético del material, b) tener servicio de cafetería o dar refrigerio y c) nuevos temas.

4.2.3 Análisis de aspectos que complementan el servicio de calibración

- Se evaluó si la información suministrada en la Web acerca de los servicios que prestan los laboratorios de metrología es suficiente, los resultados de la evaluación establecen que el 77.5% de los usuarios respondieron que si es suficiente la información publicada.
- Se le preguntó a los clientes si existe algún servicio de calibración o capacitación requerido por la empresa o por ellos, que no ofrecen los laboratorios de la Superintendencia de Industria y Comercio, de lo cual se determinó que el 54.3% de los usuarios considera que los servicios que existen son suficientes y el 28.7% de los usuarios contestaron que si requieren otros servicios

tales como: calibración de celdas de O₂, flujómetros, refractómetros, pirometría, puntos fijos, medidores de agua potable, flujo y caudal, calibración de equipos médicos, volumen, metrología biomédica, volumen (medidores de gas), calibración de conductímetros, calibración de patrones de color, calibración pipetas volumétricas automáticas, pasantías en telecomunicaciones y togon, RI, potencia RF, vacío, calibración de equipos de telecomunicaciones (analizador de espectro, waímetros, analizador de líneas de transmisión o cables de diferentes tipos), pasantía en torque, capacitación en par torsional, variables biomédicas (señales bioeléctricas, dosimetría), metrología química, sonómetros, consultoría para organizar y mantener un laboratorio de metrología, instrumentación sísmica (sensores sísmicos) y método de diseminación para calibración de pesas.

Observación

Cotejado los resultados obtenidos en este informe con los estudios de medición de satisfacción del cliente del servicio de calibración de equipos, realizado el 1 de enero al 30 de septiembre de 2008 se valida los niveles de satisfacción que tiene el cliente en relación con los servicios evaluados.

4.3 Resultados evaluación de los laboratorios nacionales de metrología como proveedor de servicios

Se recibieron 9 evaluaciones de proveedores, realizada por los usuarios de los laboratorios, que tienen implementado en sus organizaciones el Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación se presentan los resultados:

No.	EMPRESA	Calificación	Descripción	Periodo Evaluado
1	METACOL	85%		
2	Buses Armenia S.A.	B	Puntaje entre 1,1 y 2 (deficiencias en servicio post-venta)	Evaluarán en seis meses
3	C.I. FARMACAPSULAS S.A.	3	Calificación regular	Anual
4	Microplast	Aceptable	Puntaje 32 entre 0 y 40	Anual
5	Digitron	70,0	Proveedores aceptables	No indica
6	Sampedro	100	El proveedor continua OK	Reevaluación en el año 2008
7	Universidad Tecnológica de Pereira	5		Año 2008
8	COTS S.A.	98	Excelente	Anual
9	Manuelita S.A.	99	Puntaje 99 sobre 100 puntos	Anual

Se estableció que los resultados reflejan una buena prestación del servicio de calibración de equipos, dadas las calificaciones de las empresas. Es importante aclarar que cada empresa utiliza una metodología de evaluación diferente por lo tanto no se pueden consolidar las evaluaciones.

Bogotá, julio de 2009.