

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| <br><b>INABIO</b><br><small>Instituto Nacional de Biodiversidad</small> | <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA</b> | Versión: 2.0    |
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS</b>                                     | DT-GCC-PR01-F04 |
|  |  | Página 1 de 3   |

**Período de evaluación:** Julio a Diciembre 2024

### 1. Servicios evaluados:

| No. | Nombre del Servicio           | Canales de atención | Encuesta Presencial / Virtual / Otro |
|-----|-------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 1   | Visitas Exhibición Permanente | Presencial          | Encuesta virtual                     |
| 2   | Visitas Museo Itinerante      | Presencial          | Encuesta presencial                  |

### 2. Cálculo del tamaño de la muestra por servicio

Número de encuestas a levantar semestralmente:

| No. | Nombre del Servicio           | Población | Muestra (encuestas a levantar) | Encuestas levantadas |
|-----|-------------------------------|-----------|--------------------------------|----------------------|
| 1   | Visitas Exhibición Permanente | 2.915     | 71                             | 136                  |
| 2   | Visitas Museo Itinerante      | 3097      | 15                             | 52                   |

### 3. Resultados de los indicadores:

| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>      | <b>Resultados (sobre 5)</b> | <b>Resultados (sobre 100)</b> |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Índice de satisfacción de la calidad de los servicios | 4,65                        | 92,9%                         |

(Es el resultado ponderado de la tabulación de todas las preguntas de la encuesta)

| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO</b>  | <b>Resultados (sobre 5)</b> | <b>Resultados (sobre 100)</b> |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público | 5                           | 100%                          |

(Es el resultado únicamente de la tabulación de las preguntas referentes a la atención brindada por parte del servidor público)

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA | Versión: 2.0    |
|   | INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS                                     | DT-GCC-PR01-F04 |
|   |   | Página 2 de 3   |

#### 4. Ponderación de resultados

| No.          | Nombre del Servicio | No. de encuestas levantadas | % de Peso respecto al total de Encuestas levantadas | Calificación asignada por el usuario | Promedio Ponderado |
|--------------|---------------------|-----------------------------|---|--------------------------------------|--------------------|
| 1            | Servicio 1          | 136                         | 72%   | 4,65                                 | 3,36               |
| 2            | Servicio 2          | 52                          | 28%   | 5                                    | 1,38               |
| <b>TOTAL</b> |                     | 188                         | Promedio ponderado                                  |                                      | 4,75               |

#### 5. Resultados – análisis por cada servicio

| No. | Nombre del Servicio           | Resultados (sobre 5) | Resultados (sobre 100) |
|-----|-------------------------------|----------------------|------------------------|
| 1   | Visitas Exhibición Permanente | 4,65                 | 94                     |
| 2   | Visitas Museo Itinerante      | 5                    | 100                    |

#### 6. Listado de puntos críticos:

En base a estos resultados se puede determinar que los aspectos relacionados con “Accesibilidad”, “Iluminación” y “señalética, Limpieza y Contenidos” tienen una valoración de “Satisfecho” y “Totalmente Satisfecho”. Siendo los aspectos relacionados con “Uso de tecnologías” los que tienen menor valoración este último se aumentado, por el motivo de la crisis eléctrica especialmente el segundo semestre el año 2024, se ha limitado en brindar la experiencia con dispositivos de audio y video.

Se realizaron exposiciones itinerantes teniendo gran acogida el primer semestre, sin embargo para el segundo semestre se registró una salida itinerante dentro de la ciudad de Quito en el mes de noviembre en cuanto a las solicitudes registramos cancelaciones especialmente de salidas a provincias por el motivo de los cortes de energía.

#### 7. Listado de acciones de mejora/correctivas:

- Adaptar nuevos contenidos a las salas de exhibición durante el primer trimestre del presente 2025, con fin de atraer más público que tenga el interés de conocer nuestra biodiversidad y lo que hace el INABIO.
- Incorporar las actualizaciones a los equipos audiovisuales, computadoras, mesas interactivas, proyectores y tecnología VR (Realidad virtual), para mejorar nivel de satisfacción del usuario durante las visitas.

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| <br><b>INABIO</b><br><small>Instituto Nacional de Biodiversidad</small> | <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y TRANSFERENCIA DE<br/>TECNOLOGÍA</b> | Versión: 2.0    |
|  | <b>INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS</b>   | DT-GCC-PR01-F04 |
|  |  | Página 3 de 3   |

| ACCIÓN REALIZADA      | NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA   | FECHA            | FIRMA |
|-----------------------|---|------------------|-------|
| <b>APROBADO POR:</b>  | Francisco Prieto<br><b>Subdirector Técnico</b>  | <b>10/1/2025</b> |       |
| <b>REVISADO POR:</b>  | Alexandra Buri<br><b>Experta de Servicios Especializados y Transferencia de Tecnología</b>    | <b>10/1/2025</b> |       |
|                       | Andrés Almedia<br><b>Director de Planificación y Gestión Estratégica</b>                      | <b>10/1/2025</b> |       |
| <b>ELABORADO POR:</b> | Mauricio Tonato<br><b>Asistente de Servicios Especializados y Transferencia de Tecnología</b> | <b>10/1/2025</b> |       |