



Caracterización de usuarios 2020





Contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. Alcance
4. Normatividad
5. Metodología
6. Fuentes de información
7. Población
8. Variables de caracterización
9. Priorización de variables
10. Resultados
 - 10.1 Variables Demográficas
 - 10.2 Variables Intrínsecas
 - 10.3 Variables de Comportamiento





Introducción

La presente caracterización consolida la información correspondiente a la vigencia 2020, su funcionalidad se enfoca en impulsar mejoras en la gestión del Ideam en relación con los ciudadanos, desde espacios de participación ciudadana hasta la estrategia de rendición de cuentas.

Identificar los sectores y tipos de usuarios que utilizan la información de la entidad es de gran relevancia para el desarrollo de acciones de mejora y la implementación de nuevas políticas que relacionan la interacción con los ciudadanos en general.

Por ende, a través de métricas y gráficos, la caracterización de usuarios presenta las variables necesarias para conocer las características, necesidades, particularidades y preferencias de los usuarios externos que interactuaron con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales –IDEAM.

Objetivos

Objetivo general

Conocer las características, necesidades, particularidades y preferencias de los usuarios externos que interactuaron con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales –IDEAM, a través de los canales de atención y comunicación dispuestos por la entidad durante el I semestre del año 2020 para la implementación de acciones de mejora al plan de participación ciudadana, a la estrategia de rendición de cuentas y al Plan Anti-Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Objetivos específicos

- ✓ Exponer las características geográficas, demográficas, de comportamiento e intrínsecas de los usuarios que acceden a la información generada por el IDEAM
- ✓ Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios





- ✓ Identificar las preferencias por los canales de atención, de suministro de información y el acceso a los canales electrónicos dispuesto por la entidad.

Alcance

El alcance de la caracterización de usuarios es un ámbito transversal, debido a que la información que se contempla y recopila en este documento, involucra todo tipo de usuarios que interactúan con la información que maneja el Ideam. Desde entidades públicas y privadas, instituciones académicas, sectores económicos, hasta la ciudadanía en general, adicionalmente, cabe resaltar que la información contenida en esta caracterización es de conocimiento público.

Normatividad

Leyes

- ✓ Ley 361 de 1997
- ✓ Ley 594 de 2000
- ✓ Ley 734 de 2002
- ✓ Ley 872 de 2003
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Ley 1448 de 2011
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley estatutaria 1581 de 2012
- ✓ Ley estatutaria 1618 de 2013
- ✓ Ley 1712 de 2014
- ✓ Ley 1755 de 2015
- ✓ Ley 1955 de 2019

Decretos

- ✓ Decreto 2150 de 1995
- ✓ Decreto 2623 de 2009
- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ Decreto 2641 de 2012
- ✓ Decreto 2693 de 2012
- ✓ Decreto 2482 de 2012
- ✓ Decreto 943 de 2014
- ✓ Decreto 2573 de 2014
- ✓ Decreto 103 de 2015
- ✓ Decreto 1081 de 2015
- ✓ Decreto 1082 de 2015
- ✓ Decreto 1083 de 2015
- ✓ Decreto 1499 de 2017

CONPES

- ✓ CONPES 3649 de 2010
- ✓ CONPES 3650 de 2010
- ✓ CONPES 3654 de 2010
- ✓ CONPES 3785 de 2013





Resoluciones internas

- ✓ Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016
- ✓ Resolución 2821 del 14 de diciembre de 2016

Metodología

Para la caracterización de usuarios se realizó una selección de las variables que se pudieron suministrar desde las fuentes de información. Los informes de PQRS fueron los principales insumos para el desarrollo de esta caracterización.

Además, se realizó la recopilación de la información de los tres primeros trimestres de la vigencia 2020 y se consolidaron las gráficas y tablas que se presentan a lo largo del documento.

Por último, con el objetivo de garantizar la efectividad de la oferta institucional, las variables identificadas se han asociado con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios, además, los datos de aquellos usuarios que gestionan trámites y servicios con el IDEAM son totalmente asequibles para facilitar que sean contactados cuando se requiera articularlos a las iniciativas, planes y programas ofrecidos por la entidad.

Fuentes de información



Informes trimestrales PQRS



Informes de actividades por
subdirección



Población



Academia



Sector productivo



**Ciudadanía en general
(Comunidades indígenas, LGTBI,
entre otros)**



Extranjero



**Entidades
públicas**



ONG/ORG

Variables de caracterización

Demográficas

Género



Intrínsecas

Canales de atención, respuestas por dependencia,
usuarios por subdirecciones y tipos de usuarios

De comportamiento

Tipos de solicitudes por usuario





Priorización de variables

Variable	Categoría	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje
Demográfica	Género	1	0	1	1	1	4
Intrínsecas	Canales de atención	1	0	1	1	1	4
	Respuestas por dependencia	1	0	1	1	1	4
	Usuarios por subdirecciones	1	0	1	1	1	4
	Tipos de usuarios	1	0	1	1	1	4
De comportamiento	Tipos de solicitudes por usuario	1	0	1	1	1	4

Priorización de variables personas jurídicas

Variable	Categoría	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje
Tipología organizacional	Organismos o entidades internacionales	1	0	1	1	0	3
	Instituciones públicas	1	0	1	1	0	3
	Gremios y/o asociaciones	1	0	1	1	0	3
	Sector académico	1	0	1	1	0	3
	Sector privado	1	0	1	1	0	3

Resultados

De acuerdo con el análisis de las variables, y del suministro de información de PQRS, además de la información de las demás dependencias y subdirecciones, se consolidó la segmentación y caracterización de los usuarios externos del IDEAM durante los tres primeros trimestres del 2020.

Variables demográficas

En esta variable, se expone el género que más frecuentó la información del Ideam, para llegar a determinar estas variables y esta categoría de género, se utilizó como insumo de información los informes de PQRS publicados en el periodo de los tres primeros trimestres de la vigencia 2020.





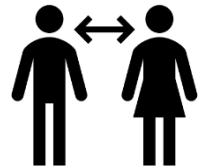
Género



41,37%



53,01%



Otro

5,56%

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	7755	53,01%
Femenino	6047	41,37%
Otro	814	5,56%

De acuerdo con los resultados en la presentación de la variable demográfica, el género masculino frecuenta más los servicios del Ideam, con una ligera diferencia de 11,64% respecto al género femenino.

Variables intrínsecas

En esta variable se mide el uso de los canales de comunicación o atención del Ideam en cuanto a PQRS, la cantidad de PQRS que responde cada dependencia, los usuarios por subdirección y la eficiencia de la respuesta de PQRS en cuanto a términos de tiempo.





Canales de atención PQRS frecuentados por los usuarios



0,05%

Atención presencial



40,28%

Correo electrónico



0,78%

Correo certificado



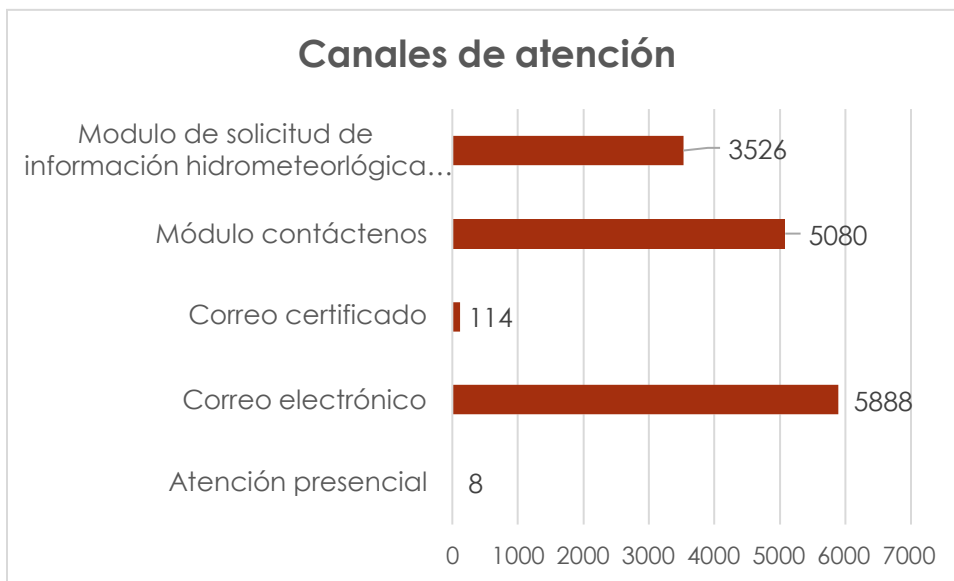
34,76%

Módulo contáctenos



24,12%

Módulo de solicitud de información hidrometeorológica web

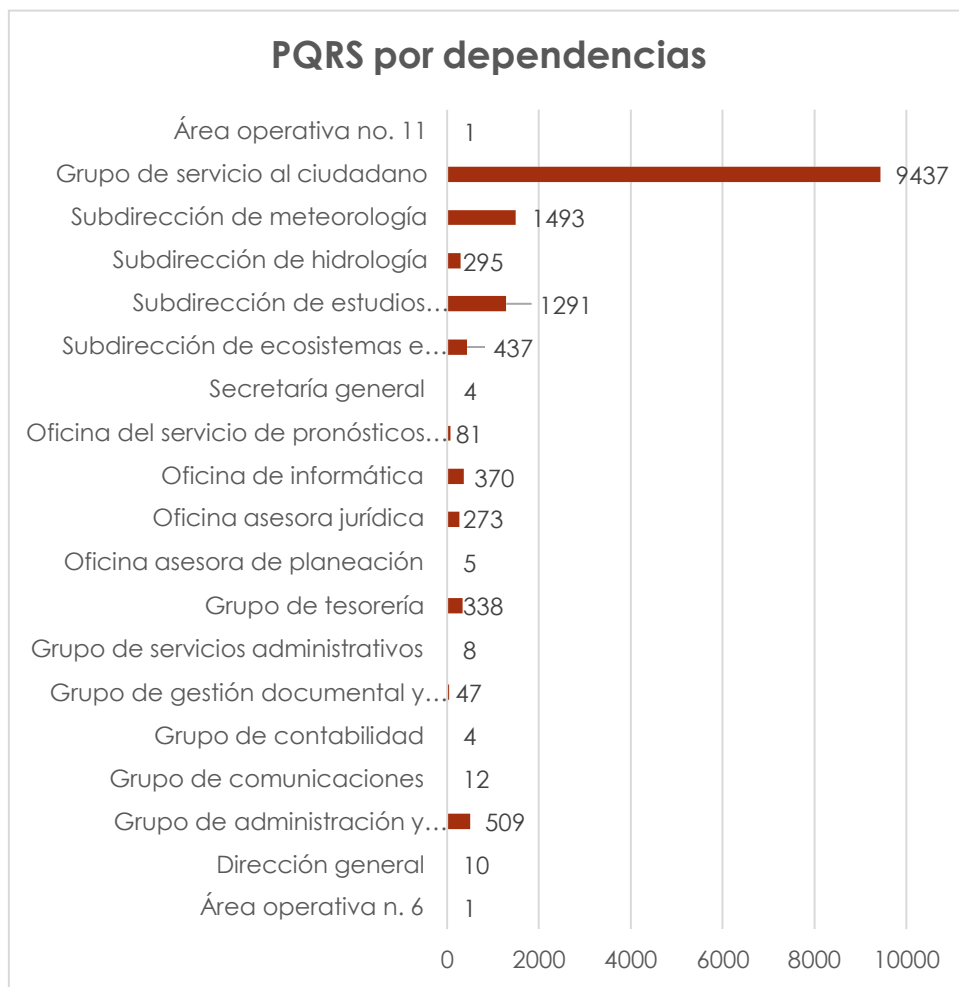


De acuerdo con los resultados obtenidos, el correo electrónico fue el canal de atención o comunicación para la gestión de PQRS más utilizado por los usuarios del Ideam, con un uso del 40.6 % durante los tres primeros trimestres del 2020.



Respuestas de PQRS por dependencias

Dependencia que responde	Cantidad PQRS	Porcentaje
Área operativa n. 6	1	0,007%
Dirección general	10	0,068%
Grupo de administración y desarrollo del talento humano	509	3,482%
Grupo de comunicaciones	12	0,082%
Grupo de contabilidad	4	0,027%
Grupo de gestión documental y centro de documentación	47	0,322%
Grupo de servicios administrativos	8	0,055%
Grupo de tesorería	338	2,313%
Oficina asesora de planeación	5	0,034%
Oficina asesora jurídica	273	1,868%
Oficina de informática	370	2,531%
Oficina del servicio de pronósticos y alertas	81	0,554%
Secretaría general	4	0,027%
Subdirección de ecosistemas e información ambiental	437	2,990%
Subdirección de estudios ambientales	1291	8,833%
Subdirección de hidrología	295	2,018%
Subdirección de meteorología	1493	10,215%
Grupo de servicio al ciudadano	9437	64,566%
Área operativa no. 11	1	0,007%



De acuerdo con la tabla presentada anteriormente, el Grupo de Servicio al Ciudadano es el que registra mayor respuesta a las PQRS con un 64,5 % de ellas, seguido por la subdirección de Meteorología, con un 10,2% de las PQRS.

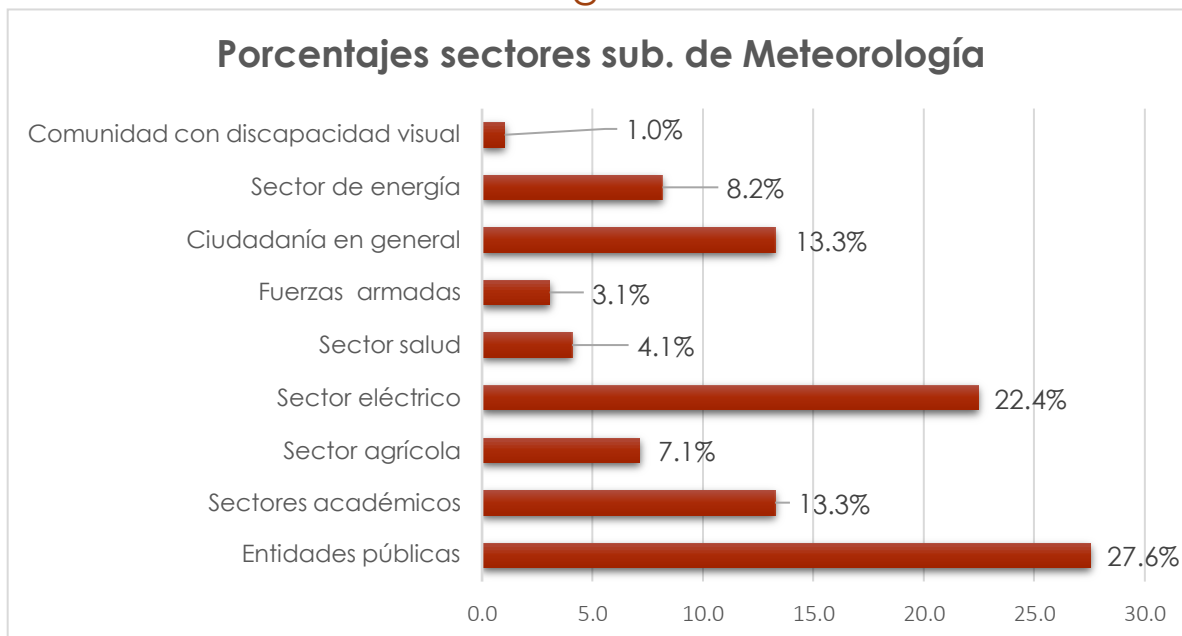
Usuarios por subdirecciones y oficinas

A lo largo del I semestre de la presente vigencia, las subdirecciones del Ideam han realizado diferentes actividades y eventos donde se concentran algunos sectores de la ciudadanía; la información que se recopila en esta caracterización es de acuerdo con los reportes que las mismas subdirecciones. Esta caracterización se expone a través de promedios porcentuales, en relación con los eventos y actividades realizados.



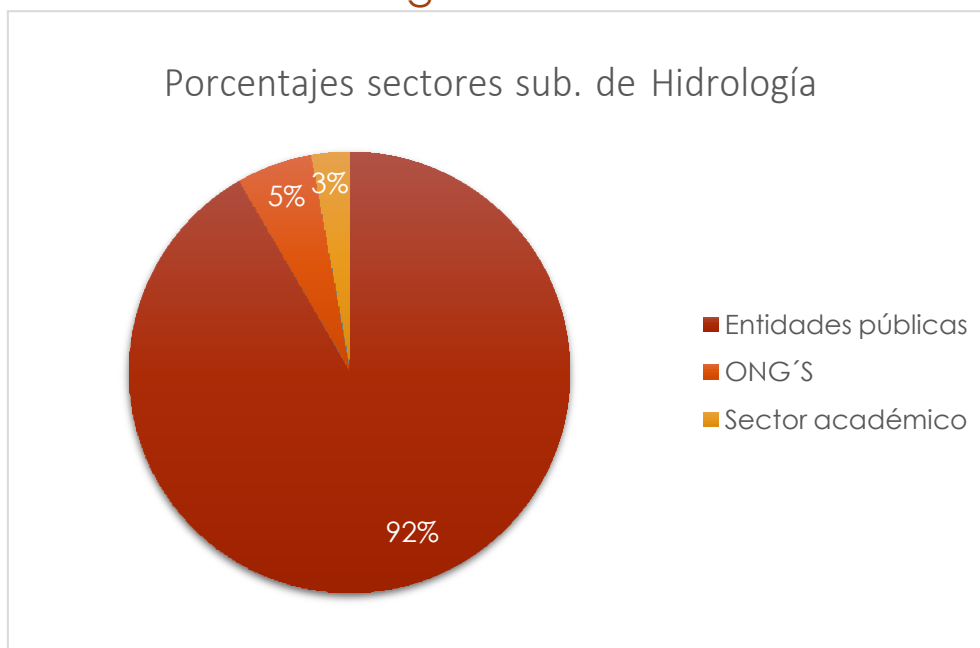


Subdirección de Meteorología



Según el gráfico, la subdirección de Meteorología concentró sus eventos y actividades en entidades públicas en un 27.6%, seguido por el sector eléctrico con un 22.4%.

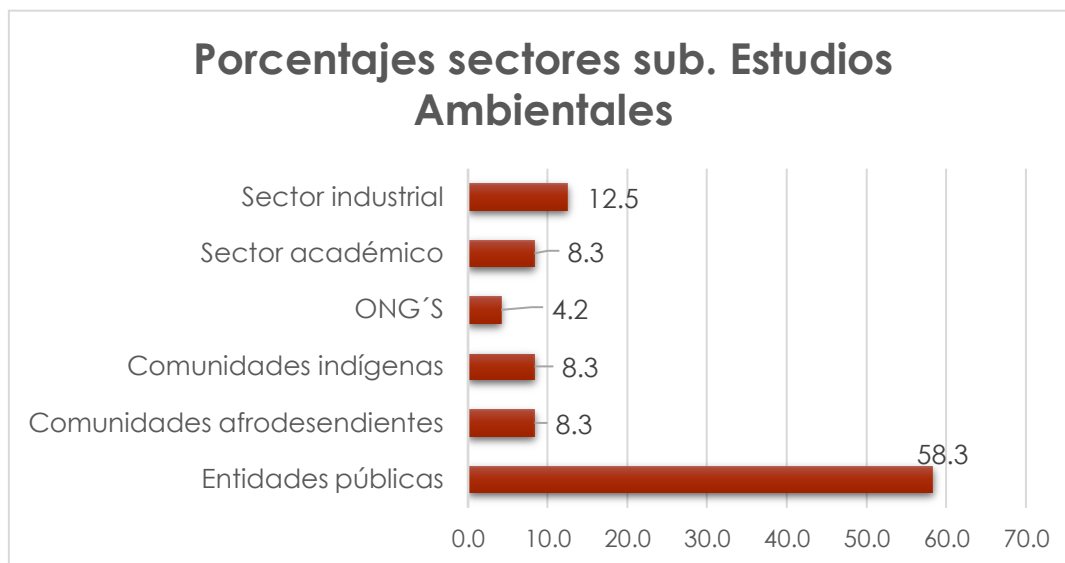
Subdirección de Hidrología





La subdirección de Hidrología ha realizado el 92% de sus actividades y eventos dirigidos a las entidades públicas, luego se exponen las ONG'S con el 5%, concluyendo el sector académico con un 3%. Cabe resaltar que la información que se transmite en estos espacios puede replicarse a otros sectores.

Subdirección de Estudios Ambientales



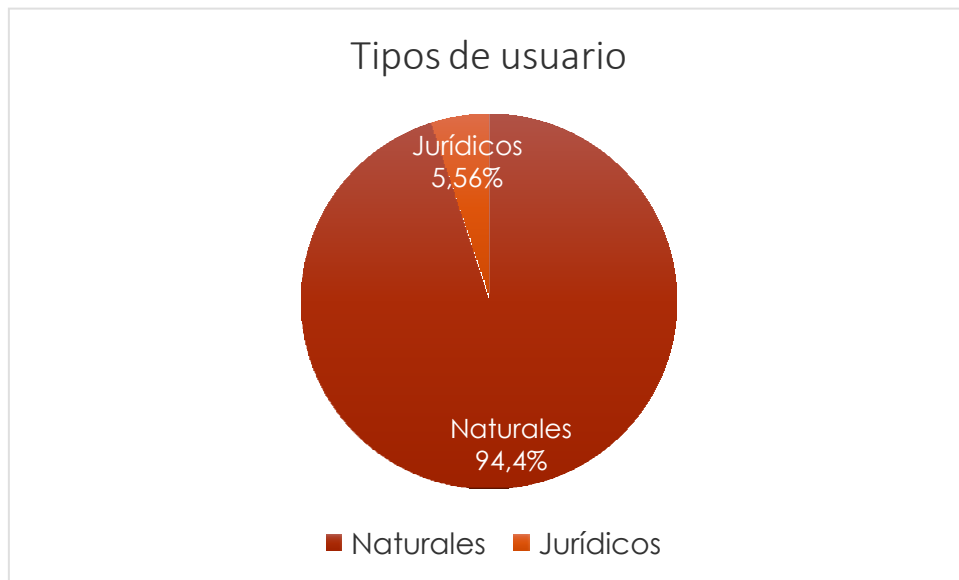
Según la información reportada por la subdirección de estudios ambientales, el 58,3% de los sectores que impactaron las actividades y eventos que tuvieron, fueron entidades públicas, luego, aparece el sector industrial (Forestal, Energía, Transporte, Industria, Residuos) con un 12.5%.

Tipos de usuarios

En esta categoría se exponen los tipos de usuarios que tiene el Ideam (naturales y jurídicos) y el sector al que pertenecen.

Tipo de usuario	Cantidad	Porcentaje
Naturales	13803	94,4%
Jurídicos	813	5,56%



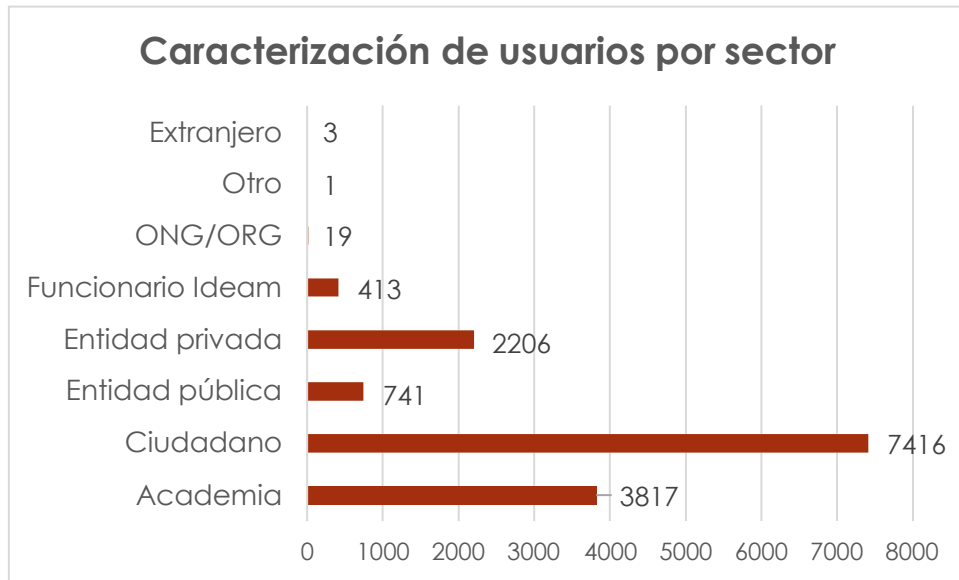


Según lo reportado en los informes de PQRS de los tres primeros trimestres de la vigencia 2020, el 94,4% de los usuarios del Ideam, registraron las solicitudes como personas naturales, mientras que el 5,56% lo hicieron como personas jurídicas.

Sectores

Sector	Cantidad	Porcentaje
Academia	3817	26,11%
Ciudadano	7416	50,73%
Entidad pública	741	5,07%
Entidad privada	2206	15,03%
Funcionario Ideam	413	2,82%
ONG/ORG	19	0,13%
Otro	1	0,007%
Extranjero	3	0,021%





De acuerdo con los resultados dados en los informes de PQRS, se categorizaron por sectores los usuarios registrados, y arrojaron que el 50.7% es la ciudadanía en general, mientras que el 26,1% es el sector académico.

Variables de comportamiento

En esta variable, se muestra los tipos de solicitudes que realizaron los sectores que se presentaron anteriormente en las variables intrínsecas.

Solicitud	Academia	Ciudadano	Entidad pública	Entidad privada	Funcionario Ideam	ONG/ORG	Otro	Extranjero
Certificaciones tiempo y clima	0,0547	2,9061	0,3917	7,06	0,0091	0	0	0
Consulta	0	0,0182	0,0091	0,0091	0	0,0091	0	0
Denuncia	0,0091	0	0	0	0	0	0	0
Petición	0,2095	1,3665	0,4008	0,246	0,082	0	0	0
Petición entre autoridades	0	0,0364	0,1731	0,0091	0	0	0	0
Queja	0	0,0091	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0,0273	0	0	0	0	0	0
Remisión por competencia	0	0,0273	0,0091	0	0	0	0	0
Solicitud congresistas	0	0	0,1731	0,0091	0	0	0	0
Solicitud de información y documentos	34,4994	63,05	4,8738	13,419	3,6622	0,164	0,0091	0,0273
Solicitud judicial	0	0,0273	0,7197	0	0,0091	0	0	0
Petición verbal	0	0,0091	0	0	0	0	0	0





Según los informes de PQRS, la anterior tabla presenta los porcentajes que corresponden de acuerdo con el sector de la ciudadanía, en relación con los tipos de solicitudes. Los resultados arrojaron que la ciudadanía en general realiza una cantidad significativa de solicitudes de información y documentos con un 63%, seguido del sector académico, que también realiza una gran cantidad de solicitudes de información y documentos con un 34,4%.

