



# INFORME DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL IDEAM



II-2022

Informe de nivel de satisfacción de usuario (NSU) II-2022 y grado de  
percepción del usuario externo del IDEAM





## Introducción

Para el segundo semestre de la vigencia 2022, se realizó la medición del nivel de satisfacción de usuario, bajo los lineamientos de misionalidad y visión del Instituto de Hidrología y Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM, se evidencia en este informe que los resultados de percepción de servicios de la entidad, se han fortalecido, a partir de los conocimientos adquiridos por los colaboradores que receptionan las solicitudes de la ciudadanía.

El proceso de medición y ejecución se realizó durante el período comprendido entre el 1 de julio y diciembre de 2022, en el que los usuarios dieron respuesta a cinco (5) preguntas en las que cuatro (4) de ellas eran de selección múltiple y una (1) de forma abierta y de opinión. Es importante resaltar que esta encuesta presentada se llevó a cabo de manera voluntaria para los ciudadanos y de forma transparente por parte de la institución.

Los ciudadanos diligenciaron la encuesta En el siguiente link <https://forms.gle/nit3Sazu2cmLaBko7> Se realizó consulta ciudadana, a través de redes sociales (facebook, instagram y twitter), también, de manera interna el envío de correos a contratistas y funcionarios, se generó un código QR, que se implementó en los escritorios de los computadores de la entidad y de forma física (impresa) al ingreso de la institución, fueron algunas de las acciones que se llevaron a cabo para captar más usuarios y el nivel de satisfacción con esto se permitió plasmar las sugerencias, inquietudes y percepciones, logrando identificar aspectos para mejorar y estrategias a implementar.

Al finalizar el análisis y teniendo en cuenta el balance de los resultados presentados, se evidencia que el porcentaje de satisfacción se encuentra en un nivel alto con un 84,7%, se continuarán fortaleciendo las acciones para brindar un servicio a la ciudadanía óptimo y adecuado, generando una cultura del buen trato y calidad en el servicio a la comunidad.





## RESULTADOS

Se realizó la medición del Nivel de Satisfacción de Usuario (NSU), sobre la percepción de los servicios del IDEAM, durante el segundo semestre del 2022, 85 ciudadanos dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, así:

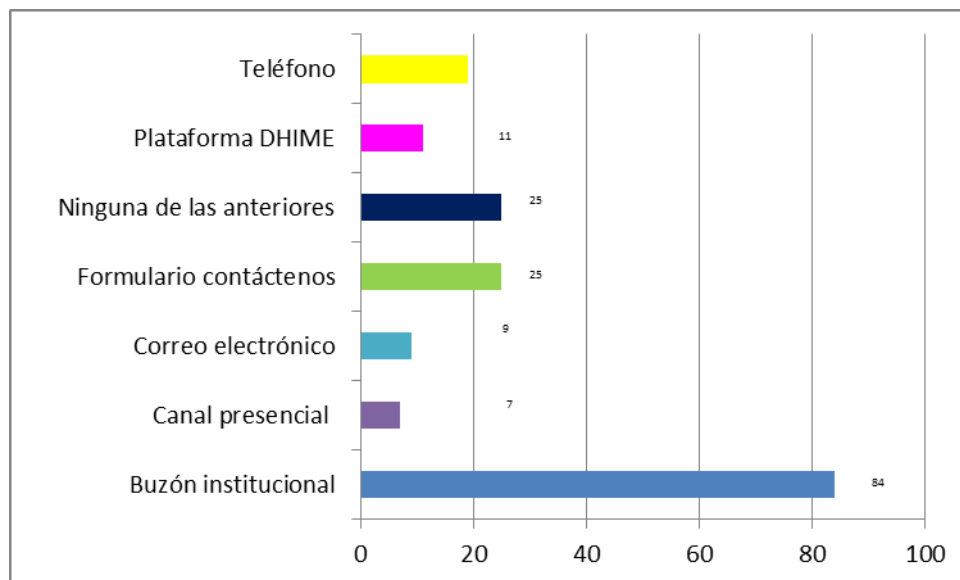
### Formulario Nivel de Satisfacción de Usuario (NSU)

#### Pregunta 1

¿De los siguientes canales dispuestos para solicitudes de información y servicio al ciudadano ¿Cuál o cuáles le parece que son MENOS prácticos y efectivos?

Las opciones de respuesta fueron:

Canal	Respuestas	Porcentaje
Buzón institucional	84	46.67%
Canal presencial	7	3.89%
Correo electrónico	9	5%
Formulario contáctenos	25	13.89%
Ninguna de las anteriores	25	13.89%
Plataforma DHIME	11	6.11%
Teléfono	19	10.56%





De acuerdo a la practicidad de los canales que se encuentran relacionados en la gráfica, el que menor practicidad y efectividad tiene para realizar las consultas es el Buzón Institucional, con un porcentaje de 46.67%, seguido del formulario contáctenos con 13.89%. el IDEAM unirá esfuerzos para contribuir a la mejora de este sistema y continuar brindando la prestación de un servicio óptimo a la ciudadanía.

**Nota:** por ser selección múltiple los ciudadanos podían elegir varias respuestas. De esta forma, se determina en qué canales se puede mejorar, de acuerdo al nivel de percepción que se tuvo respecto a cada uno de ellos. Los procesos o acciones de mejora serán optimizados, según las respuestas de los ciudadanos.

### **Pregunta 2.**

¿se encuentra satisfecho con los servicios prestados por el Ideam?

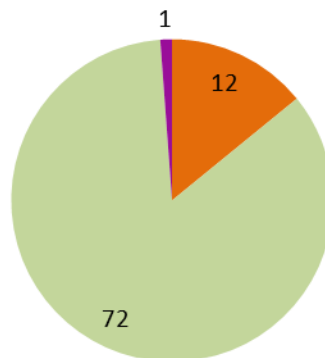
Las opciones fueron:

- Sí  No

Las respuestas a esta pregunta fueron de selección única y cerrada:

Opción	Respuestas	Porcentaje
Sí	72	82,76%
No	12	16,09%
En blanco	1	1.5%

### **Nivel de satisfacción de los servicios prestados por el IDEAM**





Se evidencia que los servicios prestados por el Instituto de Hidrología y Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM han cumplido con las expectativas de la ciudadanía en cuanto al acceso a la información. Aun así, como entidad, se continuará trabajando por mejorar la calidad del servicio y estar en constante búsqueda de la satisfacción total para el usuario.

De las 85 respuestas, 72 son positivas, lo que representa que el 82.76% de ciudadanos encuestados refieren que SÍ se encuentran satisfechos con los servicios que el Instituto presta y 12 respuestas, representan un porcentaje de 16.09% y que dijeron NO están satisfechas con los servicios que se presta, por lo tanto, se buscará que cambien su percepción, a partir de mejorar la calidad de este, con la implementación de más capacitaciones a los colaboradores de la entidad y demás acciones de mejora.

### **Pregunta 3.**

Teniendo en cuenta su experiencia, califique por favor del 1 al 5 el servicio prestado por la entidad.

La respuesta a esta pregunta es de opción única y se encuentran las siguientes escalas:

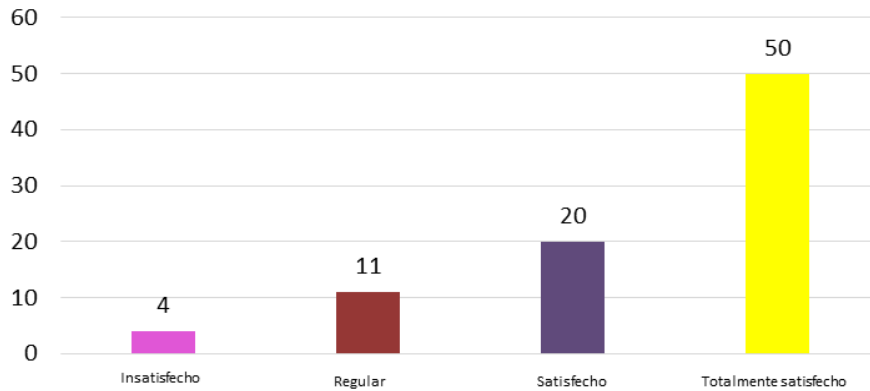
1. Totalmente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Regular
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

Opción	Respuestas	Porcentaje
<b>Totalmente insatisfecho</b>	0	0.00%
<b>Insatisfecho</b>	4	4.71%
<b>Regular</b>	11	12.94%
<b>Satisfecho</b>	20	23.53%
<b>Totalmente Satisfecho</b>	50	58.82%





## Satisfacción del servicio prestado por el IDEAM



Este gráfico evidencia que la gran mayoría de respuestas ciudadanas están totalmente ligadas a la satisfacción de los servicios relacionados en el Instituto. De manera general y con un total de 70 respuestas, las cuales representan el 82,35% de las 85 respuestas, evidencia un buen nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por la entidad.

### Pregunta 4.

¿De los canales dispuestos para solicitudes de información hidrometeorológica y servicio al ciudadano ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia?

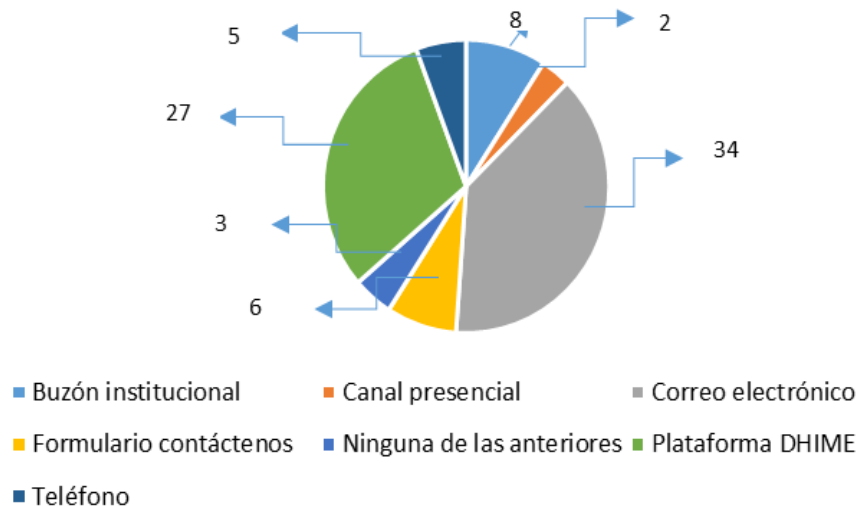
Las opciones fueron:

- Buzón institucional
- Canal presencial
- Correo electrónico
- Formulario contáctenos
- Ninguno de los anteriores
- Plataforma DHIME
- Teléfono

Canal	Respuestas	Porcentaje
Buzón institucional	8	6.8%
Canal presencial	2	1.7%
Correo electrónico	34	28.9%
Formulario contáctenos	6	5.1%
Ninguna de las anteriores	3	2.55%
Plataforma DHIME	27	22.9%
Teléfono	5	4.25%



### Preferencia de canales para solicitudes Hidrometeorológicas



En cuanto al acceso de información hidrometeorológica, se refleja que el correo electrónico con 34 respuestas y con un porcentaje de 28.9% es el canal más utilizado por la ciudadanía para solicitud de esta información, seguido de la plataforma DHIME, que representa el 22.9% con un total de 27 respuestas a favor. Estos 2 son los que tienen mayor preferencia al momento de remitir solicitudes para acceso a las peticiones y requerimientos de información. El canal presencial es el que menos utiliza la comunidad para realizar consultas de este tema, este representa el 1.7%.

Al final del formulario existe una pregunta de opinión abierta en la que se refiere las observaciones y se presentan propuestas de mejora de la prestación del servicio en el IDEAM.

#### Pregunta 5.

Si tiene alguna observación, propuesta u opinión frente a los trámites, servicios y/o productos del IDEAM que contribuya a procesos de mejora, escríbalas aquí:

- ✓ *Podría mejorarse la información que brinda las estaciones. En ocasiones es incompleta.*
  - ✓ *Siempre he recibido un excelente servicio*
  - ✓ *Si hay algo que decir, es que sigan con su buena intención a las solicitudes.*
- Muchas gracias, fuerte abrazo*



- ✓ Tener en plataforma información ya procesada que permita bajar esta de forma inmediata
- ✓ Completar y actualizar la Plataforma DHIME
- ✓ Es importante mejorar la plataforma DHIME, ya que es muy confuso y hasta imposible elegir escalas temporales de información, la plataforma es inestable y en muchas ocasiones hace creer que la información se descargará y nunca lo hace o no genera alerta de tiempo en iniciar la descarga, anteriormente se podía acceder al formulario con usuario, el cual era muy detallado para pedir información hidrometeorológica y para entablar diálogo telefónico para corroborar el alcance de la entrega, sería bueno volver a habilitar esa plataforma mientras se mejora el DHIME. Gracias
- ✓ La propuesta a procesos de mejora, sería en la parte de entrega de información de datos históricos, es que con el nuevo sistema que empezó a regir desde el 2018, enviar los datos tabulados y adjuntar la guía de Excel y del sistema DHIME, para así dar claridad de los datos y que no sigan llegando incompletos; por otra parte les sugiero hacer actualización de los datos cada mes para que así puedan verificar y validar los datos para que sean más confiables.
- ✓ Algunas de las variables no aparecen disponibles en el DHIME, pero en el visor de datos de la institución uno observa las gráficas y puede constatar que si hay datos de dicha estación en ese periodo de tiempo
- ✓ La entrega de los datos en formato de block de notas ya que estos vienen más completos además de que el tiempo de entre de los datos sea menor ya que en caso de obtener los datos incompletos poseer más tiempo para otra vez recibir respuesta.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta y la información solicitada. Gracias, deberían estar las tablas con valores de precipitación máxima en 24 horas
- ✓ Toda la información brindada estuvo muy bien, gracias
- ✓ Por favor en el catálogo de estaciones climáticas, señalar cuales hacen parte del IDEAM y cuales pertenecen a privados para evitar la solicitud de información sobre las privadas.
- ✓ Por ahora es la primera vez que me contacto para solicitar información, me pareció rápida la respuesta de acuerdo con la información solicitada. Un poco desorientado en cuanto al orden de la información, pero manejable. Muchas gracias
- ✓ Muchas gracias por la información. Es útil y oportuna como propuesta es mejorar la plataforma DHIME ya que no tiene información de todas las estaciones que posee la Red Nacional, y de paso felicitar a la funcionaria Gloria Linares por su buena atención tanto presencial como telefónicamente y puntualidad en la información requerida y por tener sentido de pertenencia frente a las labores encomendadas





- ✓ Informar con un correo de respuesta automática los días hábiles para responder.
- ✓ En la plataforma DHIME solo se pueden seleccionar 10 estaciones con período periodo máximo de 5 años por descarga, por lo cual resulta bastante ineficiente si se requiere descargar bastantes datos. Ojalá se pudiera descargar datos con mayor período de tiempo a los 5 años.
- ✓ En Nombre del Consorcio Ágora, en el marco de la revisión y ajustes del Plan Básico de Ordenamiento territorial del Municipio de Anserma, Caldas, agradecemos por la información recibida de parte de la entidad.
- ✓ Varias estaciones meteorológicas en Boyacá que transmitían en línea vía internet para consulta pública de forma inmediata datos de precipitación temperatura humedad etc dejaron de funcionar el 2 de enero 2021
- ✓ Cuenta con un buen servicio siendo eficiente con la entrega de información Mejorar el funcionamiento y acceso de datos de la plataforma DHIME.
- ✓ Revisar en la Plataforma DHIME, no se encuentra información de todas la variables hidrometeorológicas de un municipio ejemplo: El municipio de El Retiro, Antioquia
- ✓ Considero que la información debe ser ágil y de entrega rápida y con calidad.
- ✓ Mejora de entrega de datos y especificación de los que tengan disponibles, que al parecer son escasos. Les agradezco
- ✓ MUCHA DEMORA EN LA ENTREGA DE INFORMACION, Y LOS CANALES DE SEGUIMIENTO QUE INDICAN (ORFEO) MANTIENE FUERA DE SERVICIO.
- ✓ El tiempo de espera es muy largo y la respuesta es muy generalizada
- ✓ El instituto debería habilitar al usuario la búsqueda, a través de los códigos de las estaciones dentro de la plataforma.
- ✓ Agradecemos por la información
- ✓ Si bien, ha sido un buen avance que la información hidrometeorológica esté disponible de forma libre, es una obligación por ley de las entidades que sea así, no solo debe estar disponible sino ser de fácil consulta para cualquier persona, lo que todavía no es, hace falta más información sobre los parámetros disponibles en la página y que esta se pueda consultar fácilmente, la plataforma sigue siendo complicada para manejar, la atención por vía telefónica es pésima, el señor Henry nunca responde el número que es suministrado por la entidad.
- ✓ Los trámites a realizar por medio de la plataforma DHIME es muy confusa dado que no hay claridad con los tipos de variables por estación así como la claridad de datos que puedo descargar; pueden mejorar en su plataforma la cual requiere que sea más práctica, clara y concisa. Saludos.
- ✓ Mejorar los canales de doble vía para poder interactuar más rápidamente.
- ✓ Ya no se puede realizar la descarga de los mapas de precipitación diaria por medio de la plataforma.
- ✓ ENVIAR LOS DATOS EN UN ARCHIVO MAS COMODO



- ✓ Saludos para los lectores, siendo sincero antes el sistema SIRH funcionaba medianamente bien, permitía buscar estaciones y descargar no solo datos si no figuras y tablas, permitía saber que estaciones estaban ok, y que otras fuera de servicio. Ahora con el DHIME, es un mapa con entorno SIG, pero no es claro que estaciones existen, además el buscador es ineficiente, ya que se de estaciones que tienen datos hasta el 2020, pero ni siquiera aparecen.
- ✓ FAVOR VOLVER A HABILITAR EL SIRH, así sea datos hasta el 2017. Uno luego gestiona estos 5 años de nuevos datos.
- ✓ Completamente satisfecho.
- ✓ La plataforma virtual no es clara para descarga información,
- ✓ Hay un Geoportal en el cual uno puede seleccionar las estaciones y se descargan los datos, esa fue mi primera opción de obtención de los datos pero me descargaba un archivo comprimido vacío. Quizá si se pudiera revisar ese tema estaría muy bien.
- ✓ Por favor hagan bien la página del DHIME.
- ✓ La información llegó en el tiempo estimado. Muchas gracias.

Durante el proceso se llevaron a cabo estrategias de participación, incentivando a la ciudadanía a dar su opinión sobre los servicios que el Instituto ofrece; se fortaleció el desarrollo y ejecución de este en trabajo conjunto con el área de comunicaciones, quien apoyó, a través de la divulgación de una pieza publicitaria, en de redes sociales, invitando a la ciudadanía a dar su opinión a partir del diligenciamiento de la encuesta en <https://forms.gle/nit3Sazu2cmLaBKo7>.

Esta es la pieza publicitaria que se implementó:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

»»»» Cuéntenos  
su opinión ««««

**Encuesta de satisfacción Servicios  
y atención al ciudadano del Ideam**

Con este instrumento queremos entender  
su percepción frente a los servicios que  
ofrece el Instituto de Hidrología,  
Meteorología y Estudios Ambientales.

Escanee el siguiente código  
QR

IDEAM  
Instituto de Hidrología,  
Meteorología y Estudios Ambientales

Más información:  
Grupo de Servicio al Ciudadano.  
601 352 7160 Ext. 1205 ó 1210  
atencionalciudadano@ideam.gov.co

y diligencie la encuesta

MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

»»»» Cuéntenos  
su opinión ««««

**Encuesta de satisfacción Servicios  
y atención al ciudadano del Ideam**

Con este instrumento queremos entender  
su percepción frente a los servicios que  
ofrece el Instituto de Hidrología,  
Meteorología y Estudios Ambientales.

Escanee el siguiente código  
QR

IDEAM  
Instituto de Hidrología,  
Meteorología y Estudios Ambientales

Más información:  
Grupo de Servicio al Ciudadano.  
601 352 7160 Ext. 1205 ó 1210  
atencionalciudadano@ideam.gov.co

y diligencie la encuesta



Se generó un código QR y se envió a través de correos masivos a todos los contratistas y funcionarios de la entidad para su respectivo diligenciamiento: a continuación, se referencia:



Así mismo, este se implementó al ingreso del IDEAM para que tanto ciudadanos como personal del Instituto lograran dar su concepto, respecto a lo indicado en esta solicitud de formulario.

## Acciones de mejora

- Realizar más talleres de capacitación sobre el manejo de la plataforma DHIME para lograr fortalecer conocimiento herramientas relacionadas con el sistema
- Continuar con las mejoras de la plataforma DHIME para que el acceso a la información hidrometeorológica y se logre el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Se sugiere capacitar al área de comunicaciones para que den respuesta o si el ciudadano requiere algo más puntual, poder remitir al área responsable, pero haciendo la solicitud en que el tiempo de espera para la respuesta sea lo más pronto posible.
- Trabajar de la mano con la Oficina de Informática para poder lograr que la plataforma DHIME sea cada vez más fácil o asequible para el ciudadano y que puedan acceder a la información solicitada de una manera más práctica.
- Fortalecer el trabajo conjunto con la Oficina de Informática y las áreas misionales para lograr que la información requerida esté disponible para el usuario.
- Generar con mayor constancia la divulgación de piezas gráficas en las redes sociales para mejorar la interacción del público que visita con mayor frecuencia los canales institucionales.



En conclusión, los canales utilizados por el IDEAM son efectivos, pero se deben realizar algunas mejoras, para lograr el 100% de efectividad en la medición del Nivel de Satisfacción de Usuario (NSU).

Cordialmente,

Angela M Díaz

Ángela María Díaz

**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano**

Elaborado por: Cindy Silva Sánchez Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano