



CARACTERIZACIÓN USUARIOS 2022

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA,
METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS
AMBIENTALES



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD.....	5
METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN	5
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	7
RESULTADOS	7





INTRODUCCIÓN

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam, desde su grupo de servicio al ciudadano, realizó la caracterización de usuarios correspondiente al año 2022, con el fin de tener un mayor conocimiento sobre el nivel de interacción y/o necesidades de los usuarios, grupos de interés y grupos de valor que interactúan con la entidad.

Esta caracterización de usuarios, se ha venido desarrollando a partir de la información recolectada en el formulario de PQRSDf y las actividades de participación ciudadana; desde allí se organizaron y analizaron los datos suministrados para conocer las necesidades, expectativas y posibilidades de la construcción de espacios de participación, así como las recomendaciones de mejora en la prestación de los servicios de la entidad.

Por consiguiente, en la presente caracterización, se realizó la consolidación de diferentes variables que tuvieron acción en la vigencia 2022 y que aportó en la construcción de planes de mejoramiento para el 2023, en pro de seguir trabajando para promover la cultura del servicio y la participación ciudadana; teniendo en cuenta que esta es uno de los insumos más importantes en la gestión pública.





OBJETIVO GENERAL

Conocer las características, necesidades y preferencias de los usuarios externos que interactuaron con el Ideam, a través de los canales de atención y comunicación dispuestos por la entidad durante el año 2022 a través de los informes de PQRSDF y las actividades del plan de participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Exponer las características demográficas, de comportamiento e intrínsecas de los usuarios que acceden a la información generada por el Ideam y los ciudadanos impactados de las actividades del plan de participación ciudadana.
- Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.

ALCANCE

La caracterización de usuarios 2022 tiene un alcance de forma transversal, ya que allí se integran todas las dependencias que hacen parte del Ideam, y la información que se emite es dirigida a diferentes sectores de la ciudadanía, pasando por academia, autoridades ambientales, ciudadanía, entidades públicas y empresas privadas.

La información que genera y emite el Ideam es de conocimiento público y todos los ciudadanos sin distinción de creencias u orientaciones tienen el derecho de acceder a ella y ser partícipe de las actividades.





NORMATIVIDAD

LEYES

- Ley 351 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 estatutaria 1581 de 2012
- Ley estatutaria 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1955 de 2019

DECRETOS

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

CONPES

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

RESOLUCIONES INTERNAS

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

METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

La información base de la caracterización de usuarios de la vigencia 2022, se realizó a partir de la recolección de los datos de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés que interactuaron con el Ideam por medio de las PQRSD (informes trimestrales) y, las 117 actividades de participación ciudadana que desarrollaron las diferentes dependencias durante el año, en las cuales se impactó a 9.447 ciudadanos.

Los datos mencionados fueron organizados por variables y expresados gráficamente, con en base en lo indicado en la “guía metodológica de caracterización de usuarios externos de la Dirección Nacional de Planeación”.

A continuación se muestran las formas de recolección y la población por medio de la cual se recopiló la información:





Formas de recolección

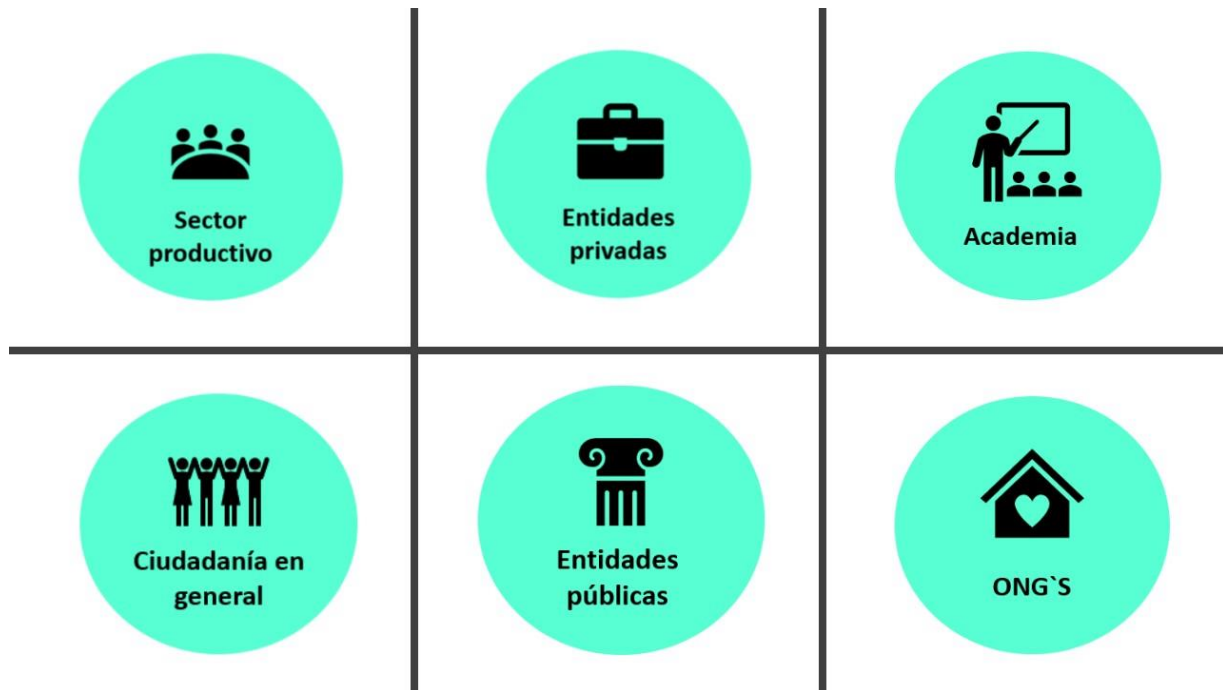


Informes PQR/SDF



Participación ciudadana

Población





VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN



Priorización de variables

VARIABLE	CATEGORÍA	RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	PUNTAJE
Demográfica	Género	1	0	1	1	1	4
Intrínsecas	Sectores impactados	1	0	1	1	1	4
	Tipos de usuarios	1	0	1	1	1	4
De Comportamiento	Canales de atención	1	0	1	1	1	4
	Tipos de solicitudes	1	0	1	1	1	4

RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de la caracterización de usuarios divididos por las variables identificadas, resaltando que la información la suministraron los informes trimestrales de PQRSDf y las actividades de participación ciudadana durante la vigencia 2022.

Variable demográfica

Para la variable demográfica se tuvo en cuenta la población que allegó PQRSDf a la entidad, en donde se identificó que el género masculino fue el que más solicitó información con un 46,73%, seguido del género femenino con un 39,59% y, finalmente, las personas jurídicas (entendidas como entidades públicas o privadas) en un 13,67%, como se muestra a continuación:





Variable intrínseca

Según las actividades de participación ciudadana realizadas en 2022, se reportaron 9.447 ciudadanos impactados, estos divididos en diferentes sectores de acuerdo con los siguientes espacios que reunieron a todos los ciudadanos:

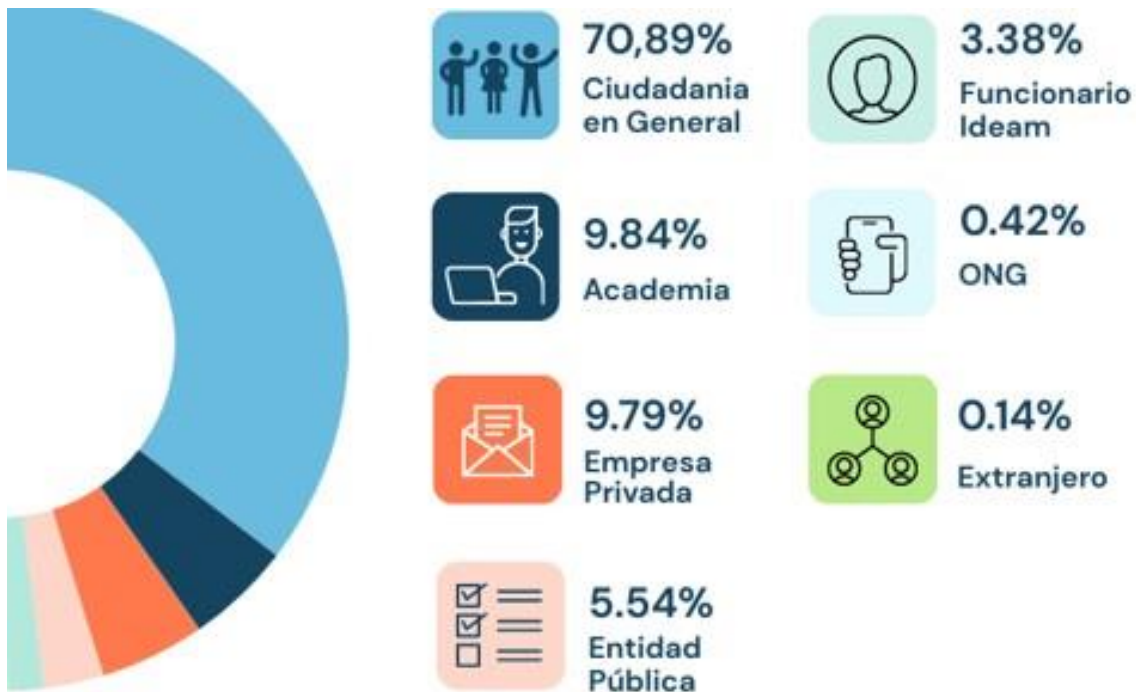
- Mesas agroclimáticas
- Talleres y conversatorios de prevención de más y menos lluvias
- Talleres, seminarios y charlas con los ciudadanos
- Actividades académicas
- Actividades en el marco del Concurso cuento
- Encuentro con autoridades ambientales

De acuerdo con estos espacios brindados por el Ideam a la ciudadanía, se logró establecer los siguientes sectores fueron los que participaron: agro, ambiente, academia y cooperación internacional, como se evidencia en la siguiente imagen:



Así pues, se logró establecer la caracterización por sectores, con base en las listas de asistencia e informes de las actividades del plan de participación ciudadana, arrojando un 63,10%, de sector ambiente, luego, el sector de cooperación internacional con un 11,39%, el sector de la academia con 8,73% y finalmente, el sector del agro con un 6,18% de participación en las actividades de participación ciudadana realizadas por el Ideam.

Tipos de usuarios





De acuerdo con la variable de tipos de usuarios, y como se indica en la imagen anterior, se evidencia que existe un mayor contacto con la entidad por parte de “ciudadanía en general” en un 70.89%, seguido de la “academia” con el 9.84% y las “empresas privadas” con 9.79%. De igual forma, es evidente, que quienes tuvieron menor acercamiento con la entidad, fueron “extranjeros” con el 0.14% y las “ONG” con un 0.42%.

Variables de comportamiento

Canales de atención



De acuerdo con la información de los informes trimestrales de PQRSD, el canal más frecuente de contacto con la entidad durante el 2022 fue el correo electrónico con un 63,10%, seguido del módulo contáctenos de la página institucional con un 35,98%; mientras los otros canales (correo certificado, atención presencial y fax) son los menos usados por los usuarios.

Tipos de solicitudes

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
<i>Solicitud de información y documentos</i>	7677	81,06%
<i>Certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos</i>	1065	11,24%
<i>Petición</i>	514	5,43%
<i>Solicitud judicial</i>	91	0,96%
<i>Petición entre autoridades</i>	36	0,38%
<i>Consulta</i>	23	0,24%
<i>Reclamo</i>	22	0,23%





<i>Solicitud congresitas</i>	18	0,19%
<i>Queja</i>	11	0,12%
<i>Remisión por competencia</i>	8	0,08%
<i>Denuncia</i>	4	0,04%
<i>Agradecimiento/felicitación</i>	1	0,02%

Como se evidencia en el cuadro, el comportamiento de los usuarios respecto a sus PQRSDF, fue en mayor volumen por solicitudes de información y documentos (81,06%), seguido de certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos (11,24%) y de peticiones (5,43%).

Finalmente, se han recopilado los datos necesarios para identificar los usuarios frecuentes del Ideam, y realizar la caracterización de ellos, lo anterior a favor del fortalecimiento institucional, la formulación de planes y estrategias que vinculen estrechamente la relación ciudadano-estado y así promover la cultura del servicio en la gestión pública.

LUZ YADIRA PÁEZ PIRABAN

Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Laura Camila Bautista Espinosa / Julieth Milena Salazar Bahamón

Revisó: Luz Yadira Páez Piraban

