

Informe sobre el Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de ciudadano usuario del IDEAM y su respectiva Caracterización

EDNA MAGALY LARA MENDOZA
Contratista

BOGOTÁ
2015

INTRODUCCIÓN:

El objetivo fundamental de esta encuesta es facilitar al IDEAM, la forma de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y su percepción con respecto a los diferentes servicios que presta y la información que se suministra.

A continuación, presento la metodología aplicada a este estudio, metodología propuesta basándose en las necesidades del Instituto y ajustado a las condiciones financieras propias a ésta contratación. El objetivo es dejar un instrumento propio que permita obtener controles, establecer procesos de autoevaluación y análisis y que finalmente redunden en el mejoramiento continuo del Instituto cuyo propósito se busca.

Las encuestas sugeridas están realizadas con dos métodos, **MÉTODOS DIRECTOS E INDIRECTOS**, de forma que los resultados puedan ser analizados y faciliten la puesta en marcha de mejoras concretas, resultado del análisis de las mismas. El objetivo final es que el Instituto, periódicamente conozca las opiniones de sus usuarios. De esta forma, manteniendo el contacto y la comunicación con las personas destinatarias de los servicios, se facilite la toma de decisiones respecto a mejorar la atención diaria al ciudadano o usuarios IDEAM, desde cualquiera de los canales dispuestos para éste fin, pues conocer nuestros puntos fuertes y débiles respecto al servicio y atención que se presta, facilita la calidad y la mejora continua. Por otra parte, se pretende con el mismo instrumento, determinar la **CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO IDEAM**, a quienes serán orientados los esfuerzos de mejora anteriormente mencionados.

MÉTODOS DIRECTOS:

Se trata de acciones o iniciativas expresamente diseñadas para recoger directamente las opiniones personales y valoraciones de los mismos usuarios respecto a los servicios prestados.

- **ENCUESTAS PERIÓDICAS:** Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración, que, de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias. La recogida periódica y sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad del servicio que ofrecemos y cómo ésta va evolucionando.

MÉTODOS INDIRECTOS:

Además de planificar y desarrollar estudios específicamente diseñados para medir la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios, disponemos habitualmente de otras fuentes de información indirectas, que están al alcance de cualquier ciudadano. Estos son los más habituales: Canal presencial, Correo Electrónico y Portal WEB IDEAM. Cada vez es más habitual disponer de estos sistemas de recogida de opiniones de las personas usuarias. Aunque no sean puramente representativos de la opinión de todas las personas usuarias del servicio, es una fuente de información complementaria que se debe tener en cuenta para la mejora del servicio.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Para obtener el tamaño de la muestra de este estudio, se aplica el Método de **MUESTREO ALEATORIO SIMPLE, (M.A.S.)**, técnica de muestreo en la que todos los

elementos que forman el universo tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

INDICADORES OBJETIVOS:

- **UNIVERSO:** El universo que se determinó para este estudio corresponde a **TODOS LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL IDEAM.**
- **POBLACIÓN:** La población es un subsector del Universo y se determinó que serían los **CIUDADANOS QUE FUERON ATENDIDOS DE FORMA PRESENCIAL, CORREO ELECTRÓNICO Y PAGINA WEB DEL INSTITUTO.** Para éste corte, la población obtenida es de 19.204 solicitantes del 1 de enero al 31 de octubre de 2015.
- **TAMAÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** El tamaño de la muestra fue evaluado estadísticamente, obteniéndose el siguiente resultado: **478** encuestas, distribuidas así: **249** Canal Presencial; **194** por Correo electrónico y **35** por el Portal WEB.
- **MARGEN DE ERROR:** El margen de error es un cálculo estadístico que representa la cantidad aproximada de variación que se puede esperar si se utiliza la misma encuesta con una muestra diferente. Es el intervalo en el que puede oscilar un resultado. Para el caso que nos ocupa, es del **4.4%**, que significa que si un resultado es del 50% en realidad está comprendido entre **45.6%** y **54.4%**.

- **NIVEL DE CONFIANZA:** Para éste estudio fue utilizado el grado de Confianza de **95%**. El **nivel de confianza** expresa la certeza de que realmente el dato que buscamos esté dentro del margen de error. Significa que, si repitiera 100 veces la encuesta, seleccionando muestras aleatorias del mismo tamaño, 95 veces la proporción que busco estarían dentro del intervalo y 5 veces fuera.

El contenido de la encuesta fue construido teniendo en cuenta los aspectos más importantes a evaluar y tomando como base algunos aspectos presentes en el análisis realizado por la Consultoría CRECE para finalmente ser propuesta en la Mesa de Comunicaciones, conformada por el Grupo de Atención al Ciudadano, Secretaría General y Comunicaciones, donde se realizaron los ajustes pertinentes, la cual fue revisada y aprobada por la Secretaría General del Instituto, y aplicada en toda la institución, incluso en algunas áreas operativas fuera de la ciudad, a partir del 18 de agosto al 31 de Octubre de 2015. Los documentos físicos son custodiados y consolidados en la oficina Atención al Ciudadano.

VACIADO DE INFORMACIÓN:

Una vez recibidas las encuestas contestadas, se construyen las correspondientes bases de datos o tablas dinámicas de tabulación las cuales arrojan la información que a continuación se presenta de forma gráfica.

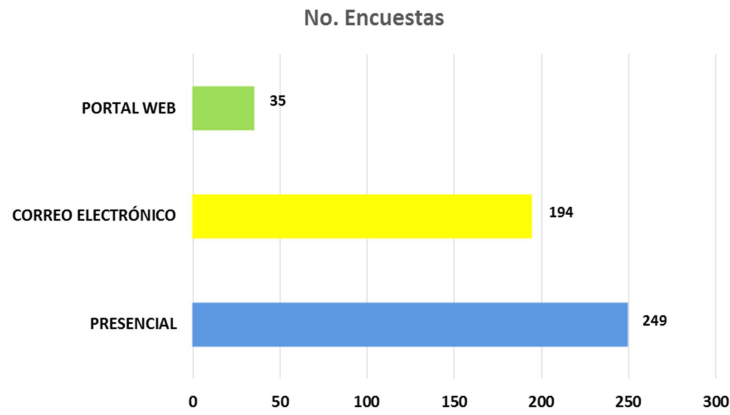
Como resultado de éste ejercicio se presentan las características más importantes descritas en la ficha técnica de la Encuesta para medir el Nivel de Satisfacción, el Grado de Percepción del usuario IDEAM y su Caracterización:

FICHA TECNICA - NSU IDEAM 2015

OBJETIVO	Conocer la opinión de los hombres y mujeres, personas naturales y jurídicas sobre el nivel de satisfacción y el grado de percepción que poseen hacia el Instituto, después de haberles sido atendida su solicitud.
GRUPO OBJETIVO	Hombres y mujeres de todas las edades, razas, religiones, empresas de naturaleza pública, privada o mixta que requieran de nuestros servicios.
METODO	Métodos directos e indirectos.
TECNICA	Entrevistas personales desde las ventanillas de atención al ciudadano y en cada uno de los sitios de trabajo del IDEAM; encuestas contestadas a través del correo electrónico y el portal WEB del instituto.
CUBRIMIENTO	Parte del territorio nacional, específicamente donde el IDEAM posee oficinas que permitan la atención personalizada al ciudadano.
POBLACIÓN	Los ciudadanos usuarios del IDEAM. 19.204 solicitantes atendidos desde el 1° de enero al 31 de octubre de 2015.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	El tamaño de la muestra es obtenida aplicando el Método de Muestreo Aleatorio Simple, obteniendo un total de 478 encuestados.
MARGEN DE ERROR	El Margen de Error de la muestra estimada es del 4.4%.
NIVEL DE CONFIANZA	El nivel de Confianza estimado es del 95%
FECHAS DE CAMPO	Las encuestas fueron aplicadas a partir del 18 de agosto al 31 de octubre de 2015.
REALIZADO POR	EDNA MAGALY LARA MENDOZA
CONTRATADO POR	INSTITUTO DE HIDROLOGIA, METEOROLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES - IDEAM

La Encuesta se enfocó hacia cinco aspectos importantes: Tipo de Petición, Procedencia del Usuario, Tiempo de Respuesta, Percepción y satisfacción general sobre los servicios, y conocimiento del Instituto.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

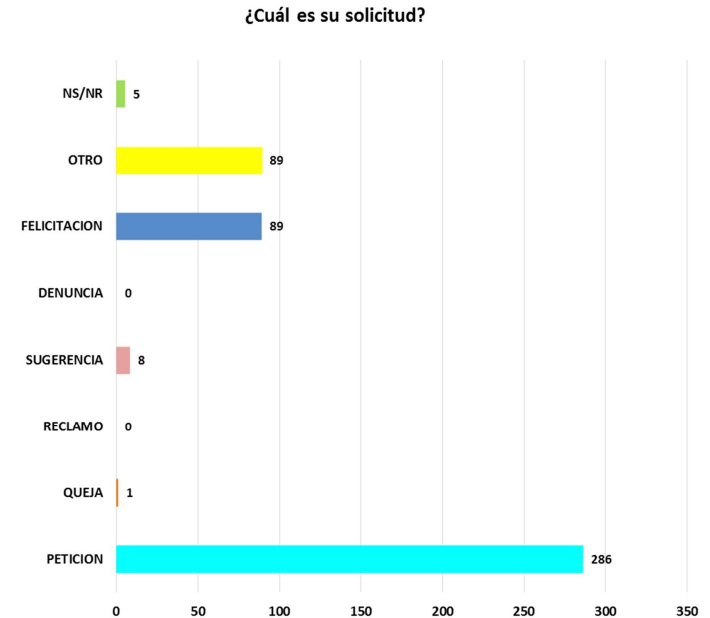


CANAL	No. Encuestas	
PRESENCIAL	249	52,09%
CORREO ELECTRÓNICO	194	40,59%
PORTAL WEB	35	7,32%
TOTAL	478	100,00%

De acuerdo a la población objetivo, se determinó estadísticamente que el tamaño de la muestra sería de 478 encuestas, las cuales se lograron a través de los canales dispuestos para ello, obteniendo que el 52.09% prefirió contestar la encuesta de forma presencial, una vez atendida su solicitud en cualquiera de las dependencias del

Instituto. Un porcentaje importante, 40.59% fue atendido por correo electrónico. Sin embargo, pese a que el mayor número de solicitudes se hacen a través de la WEB, el ciudadano no manifestó su deseo de evaluar los servicios prestados por éste medio. Tan solo el 7.32% nos evaluó a través de éste canal.

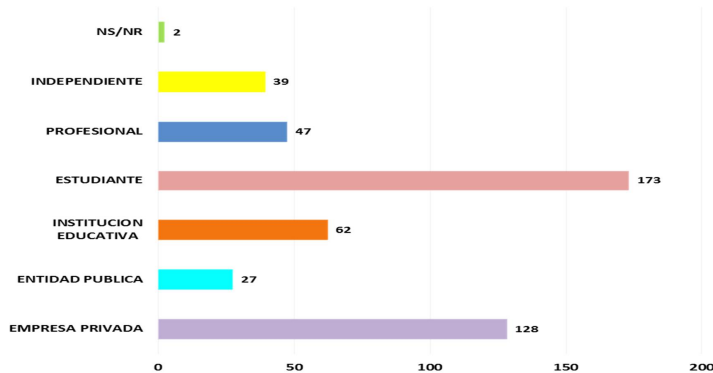
ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS



1. ¿Cuál es su solicitud?	Respuesta	
PETICION	286	59,83%
QUEJA	1	0,21%
RECLAMO	0	0,00%
SUGERENCIA	8	1,67%
DENUNCIA	0	0,00%
FELICITACION	89	18,62%
OTRO	89	18,62%
NS/NR	5	1,05%
Total general	478	100,00%

1.- Con respecto al tipo de **SOLICITUD** hecha por el ciudadano, la encuesta permite ver que el **59.83%** de los usuarios, son peticionarios de información técnica, y que además del 100% de los encuestados, el **18.62%** **FELICITAN** al Instituto, en especial por la calidad y confiabilidad de la información técnica suministrada, el tiempo de entrega de la misma, y la calidez en la atención.

¿Su solicitud proviene de?



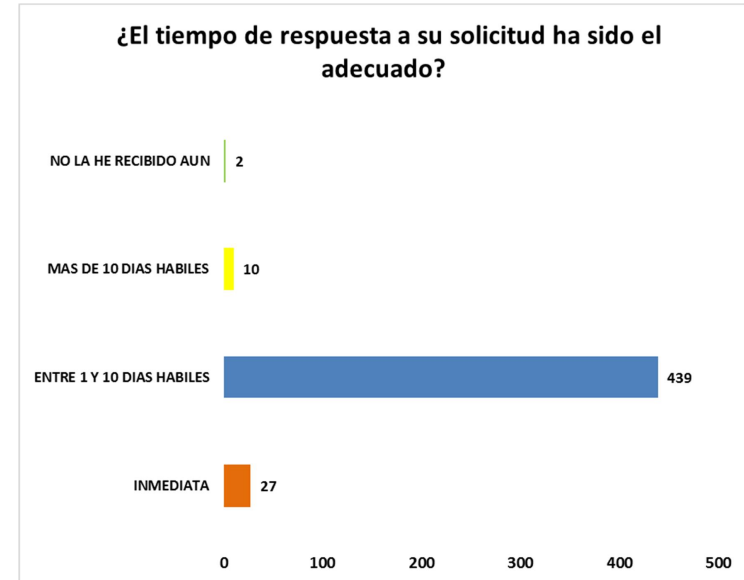
2. ¿Su solicitud proviene de?	Respuesta	
EMPRESA PRIVADA	128	26,78%
ENTIDAD PUBLICA	27	5,65%
INSTITUCION EDUCATIVA	62	12,97%
ESTUDIANTE	173	36,19%
PROFESIONAL	47	9,83%
INDEPENDIENTE	39	8,16%
NS/NR	2	0,42%
Total general	478	100,00%

2.- Ante la pregunta **¿Su solicitud proviene de?**, el **36.19%** de los encuestados manifiestan ser **ESTUDIANTES** y el **26.78%** provienen de la **EMPRESA PRIVADA**, el **12.97%** **INSTITUCIONES EDUCATIVAS**, lo que podría indicar que los fines para los cuales se obtiene la información, que es producida por el IDEAM, obedece netamente a fines académicos, científicos y empresariales.



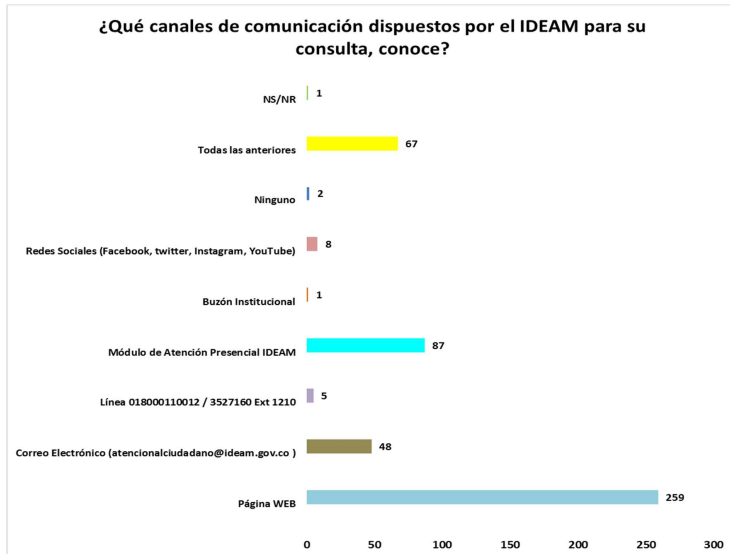
3. ¿La información que Usted ha recibido, considera que es confiable?	Respuesta	
Si	469	98,12%
No	5	1,05%
NS/NR	4	0,84%
Total general	478	100,00%

3.- Con respecto a la **CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**, el 98,12% de los encuestados, porcentaje muy importante, manifestó de forma enfática, que la información que recibieron es **CONFIABLE**, y procede para los fines por los cuales es requerida.



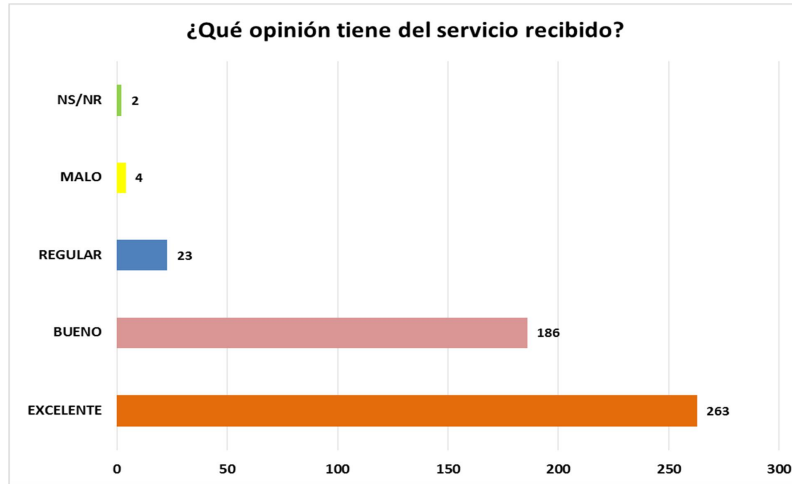
4. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud ha sido el adecuado?	Respuesta	
INMEDIATA	27	5,65%
ENTRE 1 Y 10 DIAS HABILES	439	91,84%
MAS DE 10 DIAS HABILES	10	2,09%
NO LA HE RECIBIDO AUN	2	0,42%
Total general	478	100,00%

4.- El **TIEMPO DE RESPUESTA** es también una de las preguntas relevantes de éste cuestionario y presenta un **91.84%** de favorabilidad en la respuesta. Significa que se está contestando, en ese mismo porcentaje, dentro de términos las solicitudes radicadas al Instituto. Sin embargo, aunque con un porcentaje muy bajo, se encontró que, de los encuestados, el **0.42%** (2 usuarios), no recibieron la respuesta nunca, y es necesario tomar las medidas del caso para llegar a que el indicador arroje el 100% de solicitudes contestadas en términos; esta sugerencia fue trasladada oportunamente al Grupo de Atención al Ciudadano, quienes se comunicaron con el usuario con el fin de subsanar de inmediato. Como acción correctiva, se deja la anotación y se pide intensificar la actividad de seguimiento a respuestas de PQRS.



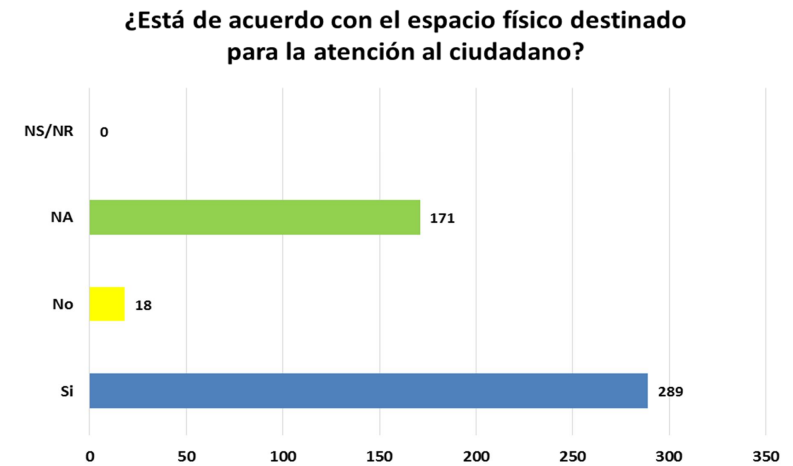
5. ¿Qué canales de comunicación dispuestos por el IDEAM para su consulta, conoce?	Respuesta	
	Número de Usuarios	Porcentaje
Página WEB	259	54,18%
Correo Electrónico (atencionalciudadano@ideam.gov.co)	48	10,04%
Línea 018000110012 / 3527160 Ext 1210	5	1,05%
Módulo de Atención Presencial IDEAM	87	18,20%
Buzón Institucional	1	0,21%
Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram, YouTube)	8	1,67%
Ninguno	2	0,42%
Todas las anteriores	67	14,02%
NS/NR	1	0,21%
Total general	478	100,00%

5.- Con respecto a los **CANALES DE COMUNICACIÓN**, se encontró que es muy poco conocida la **LÍNEA 01800** y la **LÍNEA FIJA**, pues tan solo 5 (1.05%) de los encuestados manifestaron conocerlas, al igual que las redes sociales con el **1.67%**. El buzón Institucional, aunque está dispuesto para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no impide que sea visto como un canal de solicitud de información técnica, pero hace falta divulgación al respecto, tan solo **0.21%** lo conocen o lo han utilizado.



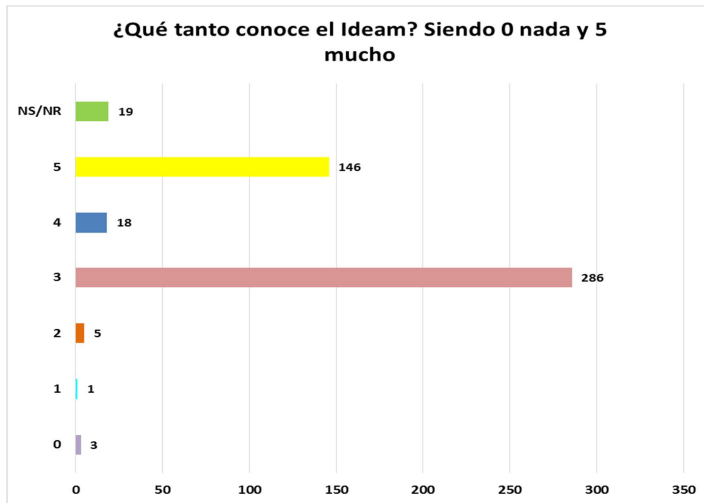
6. ¿Qué opinión tiene del servicio recibido?	RESPUESTA	
EXCELENTE	263	55,02%
BUENO	186	38,91%
REGULAR	23	4,81%
MALO	4	0,84%
NS/NR	2	0,42%
Total general	478	100,00%

6.- La pregunta **¿Qué opinión tiene del servicio recibido?**, nos orienta de forma importante sobre el grado de satisfacción que posee el ciudadano hacia el IDEAM y que está ligado a la calidad de la información y a la calidad en la prestación de los servicios; el **55.02%** de los consultantes manifestaron enfáticamente que es **EXCELENTE** y el **38.91%** registraron el servicio recibido como **BUENO**.



7. ¿Está de acuerdo con el espacio físico destinado para la atención al ciudadano?	RESPUESTA	
Si	289	60,46%
No	18	3,77%
NA	171	35,77%
NS/NR	0	0,00%
Total general	478	100,00%

7.- Con respecto a las instalaciones el **60.46%** de los consultantes manifestaron que están de acuerdo, pero es de anotar que el **3.77%** no lo están y el **35.77%** no lo conocen o nos les aplica toda vez que consultan por correo o por la WEB. Sin embargo, los **18** encuestados que no están de acuerdo, aducen su negativa a la falta de identificación de la Oficina, pues no hay nada que señale en donde está localizada la OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO; por otra parte, algunos encuestados manifiestan que es importante tener más elementos tecnológicos en la sala para que la consulta sea más eficiente y no se produzca congestión.

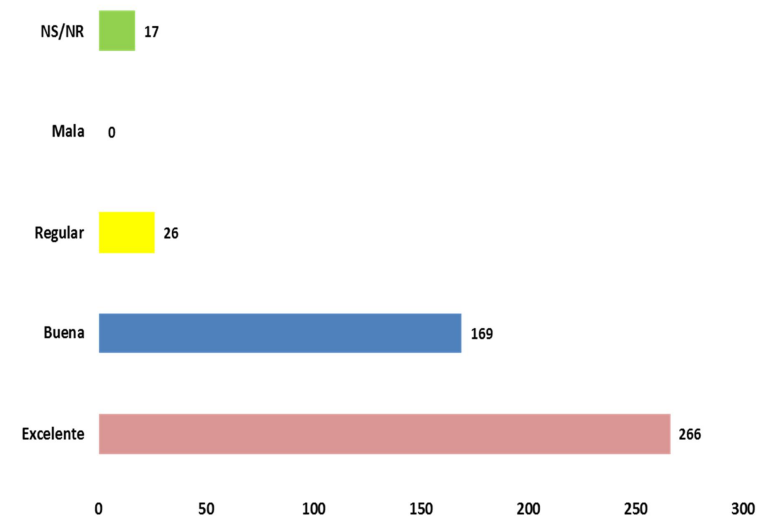


8. ¿Qué tanto conoce el Ideam? Siendo 0 nada y 5 mucho	RESPUESTA	
0	3	0,63%
1	1	0,21%
2	5	1,05%
3	286	59,83%
4	18	3,77%
5	146	30,54%
NS/NR	19	3,97%
Total general	478	100,00%

8.- Para analizar ésta pregunta de forma cualitativa, se propone la equivalencia ente **5 MUY BIEN y 0 ABSOLUTAMENTE NADA**. A la pregunta ¿Qué tanto conoce el IDEAM?

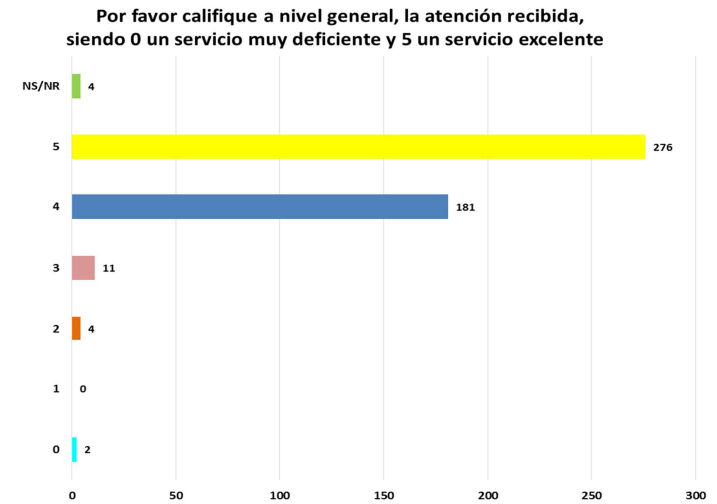
se deduce que el **30.54%** de los consultantes la conocen **MUY BIEN (5)**, sin embargo, es de anotar que el **59.86%**, la conocen **POCO (3)**. Teniendo en cuenta la pregunta 2, donde el mayor número de consultantes son los **ESTUDIANTES**, se podría concluir que la rotación de usuario es lo que produce la falta de conocimiento sobre la Institución; sin embargo, a partir de ello, se propone intensificar las campañas visuales del IDEAM para generar más conocimiento y recordación como Institución en el ciudadano, y buscar un mejor indicador de **POSICIONAMIENTO DE MARCA**.

¿Qué percepción tiene del IDEAM?



9. ¿Qué percepción tiene del IDEAM?	RESPUESTA	
Excelente	266	55,65%
Buena	169	35,36%
Regular	26	5,44%
Mala	0	0,00%
NS/NR	17	3,56%
Total general	478	100,00%

9.- A pesar de que la pregunta 8 arroja un porcentaje mayor en cuanto a que se conoce POCO el Instituto, la PERCEPCIÓN de quienes la conocen, que está ligada a las primeras sensaciones e impresiones que tiene el usuario con respecto a la calidad del servicio prestado, el indicador, resultado de ésta encuesta es del **55,65% EXCELENTE** y **35.36% BUENO**, dejándonos ubicados en un lugar privilegiado, mejorando los resultados de años anteriores. Significa esto que las estrategias internas de atención, y los controles interpuestos para garantizar los derechos de respuesta al ciudadano, en condiciones de celeridad, calidad y eficiencia, están siendo efectivas.



10. Por favor califique a nivel general, la atención recibida, siendo 0 un servicio muy deficiente y 5 un servicio excelente	RESPUESTA	
0	2	0,42%
1	0	0,00%
2	4	0,84%
3	11	2,30%
4	181	37,87%
5	276	57,74%
NS/NR	4	0,84%
Total general	478	100,00%

10.- para analizar ésta pregunta, igualmente se realizan las respectivas equivalencias en donde 5 es EXCELENTE y 0 PÉSIMO. Ante la pregunta **¿Califique a nivel general la atención recibida?**, el 57,74% de los encuestados, expresaron que el servicio merece una calificación de 5 (EXCELENTE); el 37.87% de los encuestados manifiestan que el IDEAM merece una calificación de 4 (BUENO); se infiere finalmente que la calificación promedio obtenida para el 2015 en cuanto al NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO IDEAM (medido del 1 a 5) es de **4.5**.

CONCLUSIONES

- Siendo el Instituto la fuente oficial en cuanto a información ambiental, los principales usuarios que acuden al Instituto, corresponden a población ESTUDIANTIL seguida de las mismas INSTITUCIONES EDUCATIVAS y la EMPRESA PRIVADA, que encuentran en él el insumo base para la investigación académica y el desarrollo empresarial.
- El 98.12 % de los usuarios reciben a satisfacción la información suministrada evidenciándose el grado de confianza en la misma.
- El 91.84% de los requerimientos, con base en los encuestados, fue resuelto dentro de términos.
- El canal más conocido y utilizado por los usuarios corresponde a la página WEB con el 54.18% de los encuestados, seguido por el CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL, con el 18.20%.
- Se detectó desconocimiento respecto a las líneas de telefónicas de atención, pues tan solo un 1,05% refiere conocerlas.
- Con respecto a la opinión del servicio, el 93.93% de los encuestados, califican el servicio recibido entre EXCELENTE y BUENO.
- El 59.83% de los encuestados conocen POCO acerca de la labor desarrollada por el Instituto, sin afectar la SATISFACCIÓN que se tiene, como quiera que las expectativas de los usuarios al realizar sus solicitudes han sido superadas.

- El grado de PERCEPCIÓN de los encuestados se ubica entre EXCELENTE Y BUENO con un porcentaje favorable de 91.01%.
- El grado de Satisfacción de los usuarios encuestados, en la escala de 0 a 5, corresponde a 4.5, dato que refleja la oportunidad, calidad y compromiso para con los ciudadanos que acceden a los servicios del IDEAM, servicio reconocido por los usuarios a través de las FELICITACIONES allegadas.
- Pese a que las FELICITACIONES son de poca frecuencia, e independientes a la satisfacción, en el periodo encuestado, se reciben 89 Felicitaciones, que corresponden al 18.62% de los encuestados.