

INFORME

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL IDEAM

“ NSU ”

I SEMESTRE 2018

(Enero a Junio)



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL IDEAM

I SEMESTRE 2018

(Enero a Junio)

Este informe, del Índice de Nivel de Satisfacción de Usuario NSU, contiene el resultado de los análisis y estadísticas de las 21 (veintiún) preguntas que se determinaron en la encuesta, las cuales fueron diseñadas para conocer la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios que le suministra el IDEAM.

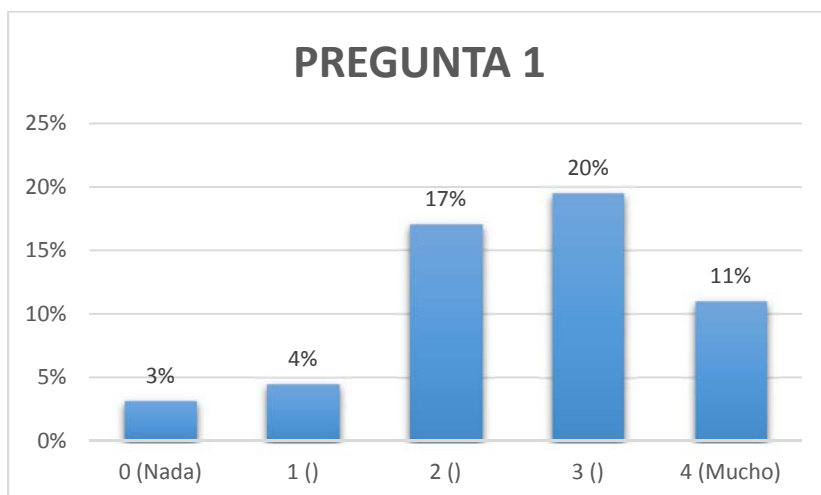
Dicha encuesta fue aplicada a 246 usuarios de forma virtual durante el mes de agosto y septiembre de 2018, con el fin de establecer el índice de satisfacción para el primer semestre del año 2018.

A continuación se presentan los resultados para cada una de las preguntas.

1. ¿Qué tanto conoce usted los servicios prestados por el IDEAM?

Siendo 0 nada y 4 mucho

Opción	%	# de Personas
0 (Nada)	3%	14
1 ()	4%	20
2 ()	17%	76
3 ()	20%	87
4 (Mucho)	11%	49



2. ¿Utiliza con frecuencia los servicios del IDEAM?

Opción	%	# de Personas
NO	29,8%	73
SI	70,2%	173



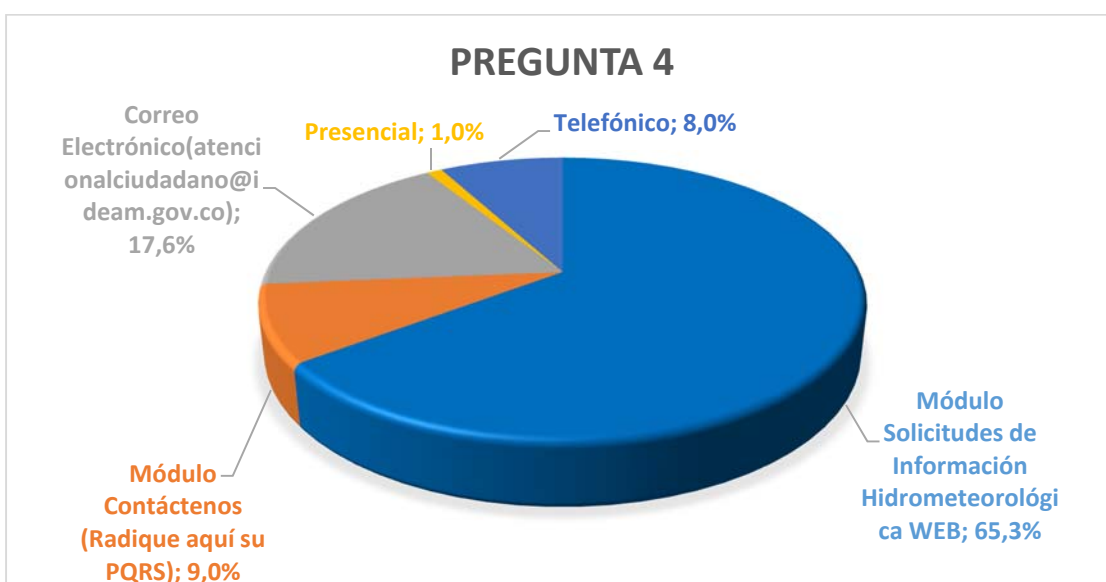
3. ¿Le resultan prácticos los canales dispuestos, para que realice sus solicitudes?

Opción	%	# de Personas
SI	80,9%	200
NO	19,1%	46



4. ¿De los canales dispuestos para la atención al usuario cuál utiliza con mayor frecuencia?

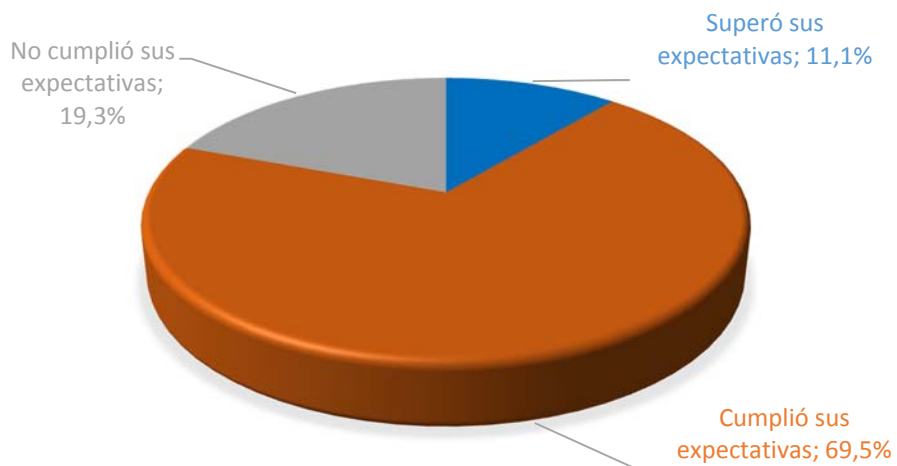
Opción	%	# de Personas
Módulo Solicitudes de Información Hidrometeorológica WEB	65,3%	160
Módulo Contáctenos (Radique aquí su PQRS)	9,0%	22
Correo Electrónico(atencionalciudadano@ideam.gov.co)	17,6%	41
Presencial	1,0%	2
Telefónico	8,0%	21



5. El servicio de las solicitudes de información Hidrometeorológica, vía WEB:

Opción	%	# de Personas
Superó sus expectativas	11,1%	28
Cumplió sus expectativas	69,5%	171
No cumplió sus expectativas	19,3%	47

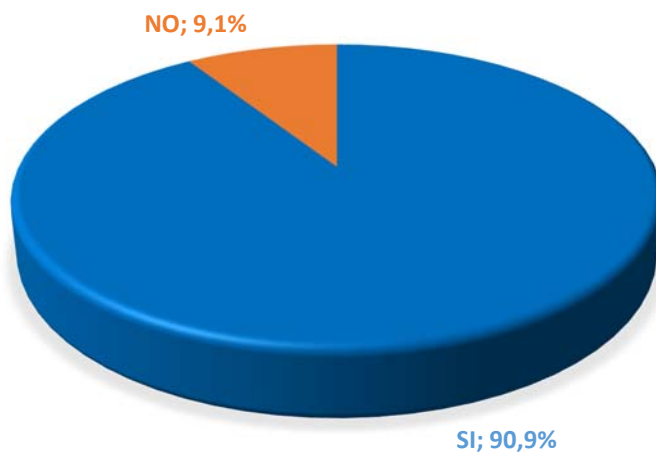
PREGUNTA 5



6. ¿Considera que es confiable, la información que ha recibido?

Opción	%	# de Personas
SI	90,9%	224
NO	9,1%	22

PREGUNTA 6



7. ¿La entidad dio respuesta completa a su requerimiento?

Opción	%	# de Personas
SI	77,0%	189
NO	23,0%	57



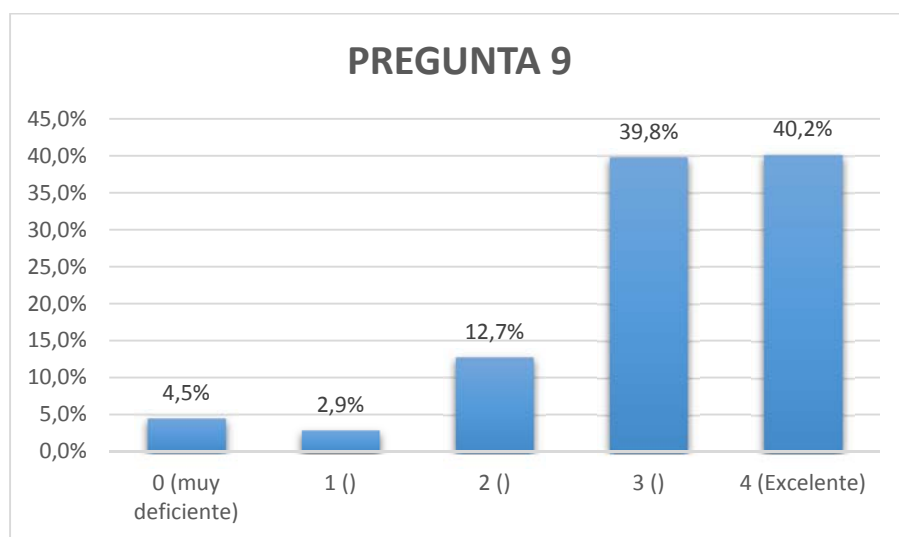
8. Teniendo en cuenta la misión que cumple la entidad ¿considera que los trámites, servicios y productos ofrecidos, *SATISFACEN* sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	79%	194
NO	21%	52



9. Por favor califique a nivel general, la atención recibida. Siendo 0 un servicio muy deficiente y 4 un servicio excelente.

Opción	%	# de Personas
0 (muy deficiente)	4,5%	11
1 ()	2,9%	7
2 ()	12,7%	32
3 ()	39,8%	98
4 (Excelente)	40,2%	98



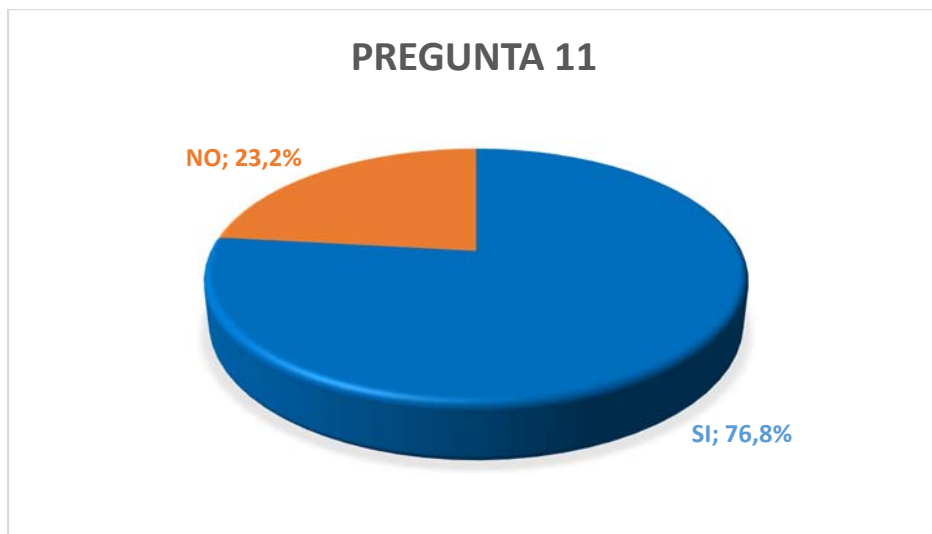
10. ¿Tuvo que ir al IDEAM para solucionar su requerimiento?

Opción	%	# de Personas
SI	11,7%	29
NO	88,3%	217



11. ¿Considera que los trámites y servicios de la entidad tienen en cuenta su realidad?

Opción	%	# de Personas
SI	76,8%	189
NO	23,2%	57



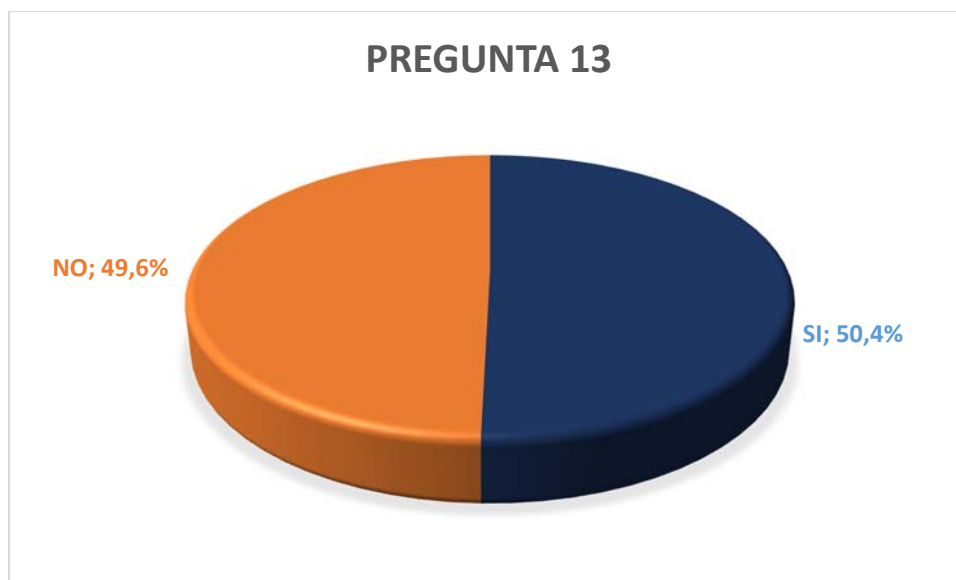
12. ¿Consulta usted periódicamente la información que suministra el IDEAM en relación con pronósticos y alertas?

Opción	%	# de Personas
SI	57,7%	143
NO	42,3%	103



13. ¿Utiliza usted información de pronósticos y alertas en sus actividades rutinarias?

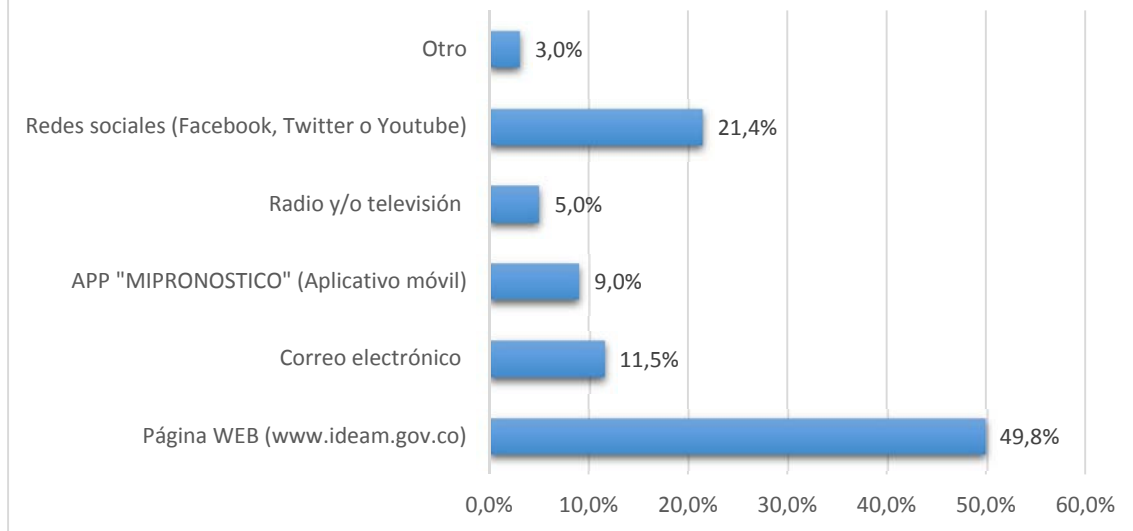
Opción	%	# de Personas
SI	50,4%	125
NO	49,6%	121



14. ¿Qué medio de comunicación, le es de fácil acceso para consultar información de pronósticos del estado del tiempo y alertas de origen Hidrometeorológico (deslizamientos, crecientes súbitas, inundaciones, entre otros)?

Opción	%	# de Personas
Página WEB (www.ideam.gov.co)	49,8%	125
Correo electrónico	11,5%	28
APP "MIPRONOSTICO" (Aplicativo móvil)	9,0%	22
Radio y/o televisión	5,0%	12
Redes sociales (Facebook, Twitter o Youtube)	21,4%	52
Otro	3,0%	7

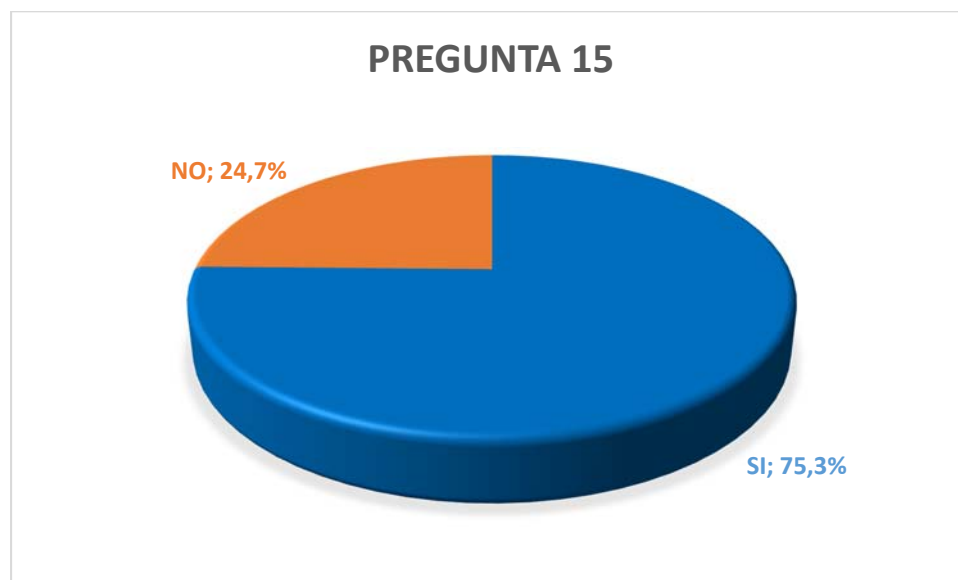
PREGUNTA 14



15. ¿La información de pronósticos y alertas que emite a diario el IDEAM *SATISFACE* sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	75,3%	185
NO	24,7%	61

PREGUNTA 15



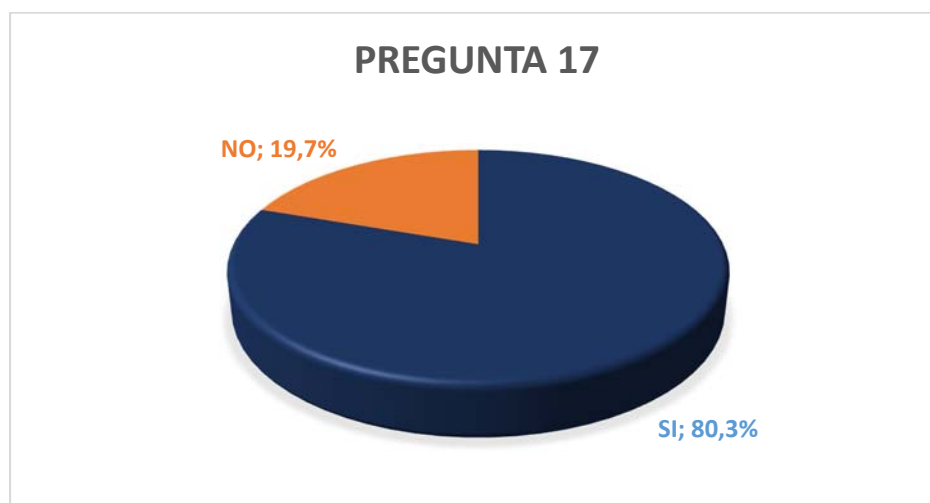
16. ¿Si ha sido usuario del Trámite de Acreditación de Laboratorios que presta el IDEAM, está interesado en que las notificaciones de los actos administrativos se realicen por correo electrónico?

Opción	%	# de Personas
SI	39,8%	98
NO	60,2%	148



17. ¿Le gustaría que el Trámite de Acreditación de Laboratorios, pudiera realizarse en línea?

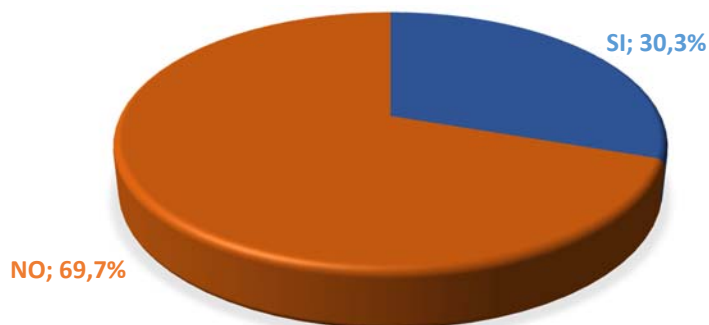
Opción	%	# de Personas
SI	80,3%	196
NO	19,7%	50



18. ¿El Trámite de Acreditación de Laboratorios, SATISFACE sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	57,4%	140
NO	42,6%	106

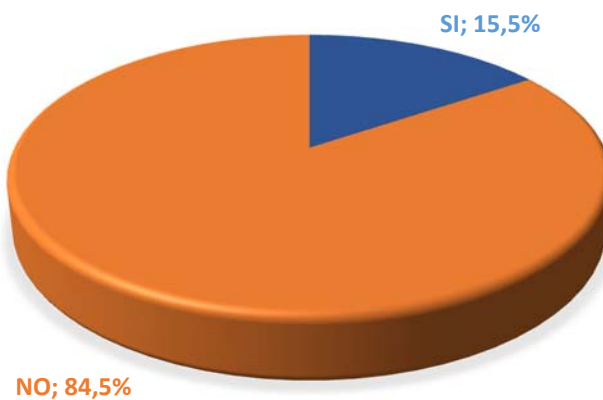
PREGUNTA 18



19. ¿Conoce el nuevo servicio que presta la herramienta de auto descarga de información DHIME? (<http://dhime.ideam.gov.co/atencion/>)

Opción	%	# de Personas
SI	15,5%	37
NO	84,5%	209

PREGUNTA 19



20. ¿Tiene alguna observación o propuesta frente a los trámites, servicios y/o productos del IDEAM que contribuyan a los procesos de mejora continua?

Opción	%	# de Personas
SI	30,3%	75
NO	69,7%	171



21. Si la respuesta anterior fue "Si", Escriba aquí su observación o propuesta.

- Deben mostrar una imagen satelital para el pronóstico del tiempo.
- Mayor publicidad para que todos nos enteremos que es el IDEAM y para que nos sirva, acceso en todas las redes sociales e internet.
- En la página web la opción de ver los satélites en vivo.
- Brindar información sobre el manejo del módulo de auto descarga ya que cuando se llenan las solicitudes, siempre genera error.
- La información solicitada de las estaciones climatologías es totalmente incompleta. Solamente me entregaron 20 datos de una serie de 3 años de 3 estaciones. Se debe depurar la información disponible y no tener 1000 estaciones que no toman ninguna información.
- DHIME debe ser más sencillo de usar para los usuarios.
- Acceso a la base de datos de forma inmediata a partir de plataformas web, donde se puedan realizar consultas por Estaciones (la totalidad de sus parámetros) en una ventana de tiempo general, y no solamente parámetro por parámetro indicando para cada uno de ellos su respectiva ventana de tiempo. En relación a la herramienta de auto descarga de información DHIME, sería ideal realizar una descarga conjunta de todos los parámetros de la misma Estación.

- Me gustaría poder volver a cargar una consulta para volverla a solicitar de la misma manera. Por ejemplo: cada 3 meses solicito información de 15 estaciones pero tengo que ingresar los códigos de estación cada vez que lo hago pero sería más sencillo si pudiera solicitar la misma información de manera más práctica, evitando así volver a diligenciar todo nuevamente desde el aplicativo.
- Deben ser más explícitos cuando niegan alguna información, puesto que solicite información sobre una estación tres veces y las tres veces el proceso fue terminado, dieron las razones y una sugerencia de solicitud pero al querer hacer la solicitud sobre el radicado que fue rechazado la plataforma nunca me funcionó por lo tanto los datos que requiero con urgencia para poder graduarme de la universidad no los he podido obtener, siempre fui clara con la información que necesito y para que la voy a utilizar pero al parecer esa información detallada no es tenida en cuenta.
- No se encuentra información en el buscador, ni está actualizada, no puede ser que ya está terminando 2018 y no se encuentra información ni siquiera de enero, aparte el buscador tiene muchas deficiencias y no es práctico.
- Cuando he solicitado información por el portal web, se demora meses en llegar y en ocasiones llega incompleta. Era más eficiente y confiable cuando se iba al IDEAM a pedir la información personalmente.
- La necesidad de actualización de los aplicativos y su mantenimiento para que se acojan a la realidad y normativa nacional, permitiendo el flujo de información de alta calidad. Las autoridades ambientales deberían contar con la disposición y manejo de los indicadores según modelo nacional con fines informativos.
- De primera mano conozco el gran esfuerzo que realiza el IDEAM por proporcionar información de calidad a los usuarios, sin embargo, todavía es necesario incluir dentro de las campañas de aforos el muestreo de los sedimentos de fondo, hoy en día es una necesidad latente para los diferentes actores (incluyendo CARs, consultores, academia, etc.) que emplean la información hidrosedimentológica. Un agradecimiento especial a la subdirección de hidrología por su compromiso con la información.
- Quisiera de ser posible que el periodo de espera para la entrega de la información fuera más corto.
- Deben dar trámite por separado a cada solicitud de información así como uno la hace, en la última respuesta le dieron trámite a todas las solicitudes; pero la realidad es que solo le dieron trámite a la primera y en el asunto le están dando respuesta a muchas más.
- Estuve tratando de revisar el servicio (<http://dhime.ideam.gov.co/atencionciudadano/>), pero desafortunadamente no me ha sido posible descargar la información. Espero que mejore, porque sería muy útil para descargar la información disponible en el IDEAM.
- Usar un formato amigable al enviar los datos.
- Muy útiles, no entiendo porque no los difunden más, excelente servicio de la niña que envía los datos.
- Que los tiempos de entrega no sean tan largos.
- Por favor que cuando se vaya a descargar la información de la herramienta de auto descarga de información DHIME, las fechas en las que no se cuenta con registro, no sean omitidas.

Además de lo anterior no se descarga la información completa según las fechas de instalación y suspensión del catálogo.

- Me gustaría de ser posible que el tiempo de espera para el envío de los datos solicitados por nosotros los usuarios fueran menores.
- Debería ser posible realizar una solicitud para varias estaciones, los tiempos de respuesta son algo demorados.
- El servicio de auto descarga tiene una enorme ventaja en cuanto a la organización de los datos, su gestión se facilita en el formato *.csv, sin embargo el portal debería permitir descarga masiva para locaciones como departamentos.
- Agilizar los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- El diseño de la página web es muy ineficiente a la hora de solicitar información.
- Socializar la metodología para el descargue de datos desde la página.
- Debería ser más práctico, es muy engorroso buscar la información.
- Permitir hacer consultas en DHIME por zonas (departamento, zona hidrológica, etc.) y no introduciendo una estación a la vez, es muy engorroso para cuando se requieren muchas estaciones.
- La información Hidrométrica e Hidroclimática se debería entregar completa toda la serie de datos sin dejar ningún vacío de información ya que es deber del IDEAM completar ajustar la información faltante ya que del 100 % la información que trabajo por lo general está entre el 50 al 80%.
- Que se muestre la oferta real de información para cada estación.
- Se demoran demasiado en responder preguntas sencillas.
- La información solicitada sea lo más actualizada.
- Un contacto más estrecho con los usuarios, atender las solicitudes que conciernen a las cuentas (restauración de clave).
- Recomiendo realizar la gestión pertinente para poner en funcionamiento las estaciones hidrometeorológicas que actualmente no están registrando esto con el fin de disponer de información más confiable. Sugiero habilitar igualmente las estaciones en la Costa Caribe ya que permitiría tener datos para emitir alertas relacionadas con afloramientos algales nocivos.
- Gestión de PCB'S
- Los datos Hidrometeorológicos que ofrecen el IDEAM también deberían integrar datos de otras entidades.
- Lo único malo es el tiempo de respuesta de la información, se demora mucho.
- Que estuvieran disponibles las solicitudes realizadas con anterioridad en línea.
- La herramienta de auto descarga de información DHIME es muy buen proyecto, pero falta mejorar muchas cosas, es más fácil que el usuario seleccione la estación y descargue la información de esta, que poner una gran cantidad de filtros que entorpecen y dificultan el proceso.
- Verificado la plataforma para el acceso a las bases de datos de las estaciones hidrometeorológicas y climáticas, observé que en vez de ser una herramienta que permitiera el acceso fácil a la información. Tuve que recurrir al modelo antiguo de pedir la información con los códigos de las estaciones. Considero que el aplicativo sería mucho más fácil de manejar

si al ingresar el código se desplegará el tipo de información presente, el periodo y las unidades de medida. Ya que los usuarios en algunos casos no tenemos ni conocemos el tipo de información que estas poseen.

- Prontitud en la entrega de la información meteorológica, los tiempos de espera son largos.
- Solicitar la información hidrometeorológica es bastante complicado. Se requiere diligenciar una gran cantidad de campos, sin saber ni siquiera si existe la información para la periodicidad solicitada. Más aun, una vez solicitada se debe esperar a que se procese, y la misma sea enviada al correo electrónico. El archivo enviado contiene un formato que dificulta demasiado la organización de la misma para ser utilizada. Porque no habilitar la información para ser descargada directamente de la página, sin tener que hacer una solicitud que demore mientras es procesada por un funcionario. Porque no permitir que la información sea descargada en un formato más amigable Excel, CSV, entre otras. No solo se trata de poner a disposición del público la información sino de hacerla amigable para que una mayor cantidad de personas la pueda utilizar.
- Que los datos solicitados puedan ser entregados en un corto tiempo.
- No es claro a la hora de descargar parámetros. No hay significado de las abreviaturas
- Reducir tiempos de entrega durante el proceso de solicitud de información.
- Por favor organizar de mejor manera la información hidrometeorológica que comparten, dado que el procesamiento es muy complejo y toma mucho tiempo.
- Mejorar servicio en cuanto al tiempo de respuesta y mejorar el formato de la información que no coincide los signos de miles y decimales.
- Quizás si fuera posible que los archivos de información fueran enviados en excel y no txt.
- Algunas veces la información de las diferentes estaciones demora hasta 20 días hábiles, tiempo muy superior al que supuestamente le indican a los usuarios del IDEAM.
- Me gustaría conocer el portafolio de servicios, ante todo la atención prestada es muy buena.
- La información de lluvias sólo está a escala diaria, es importante para mí poder conocer cómo son los histogramas de los eventos a una escala de 10-20 minutos.
- Es muy compleja la página, sería mejor si fuera más simple.
- Presentar su información en otro medio de comunicación, como por ejemplo televisión en canales en los cuales la gente visualice y se entere de las novedades
- Los datos de la herramienta de auto descarga de información DHIME no están disponibles en su totalidad para el departamento de Córdoba, al hacer la descarga no están los datos correspondientes a todo el periodo de las estaciones. Además, la serie descargada omite los días en los que no hay registros. Deberían mantener las fechas en las que no hay registros y no cortar el vector.
- Tratar de responder más rápido a las solicitudes.
- Trabajar en el tiempo de respuesta, algunas solicitudes nunca llegaron.
- Actualizar datos, que el portal sea más fácil utilizar al igual que la información.
- La información meteorológica enviada muchas veces no satisface las necesidades de los usuarios, de allí que la veracidad de la misma sea dudosa.
- No conozco el servicio de auto descarga pero lo consultaré, excelente que lo hayan implementado. Sobre la página web para solicitud de datos pienso que la interface podría ser

más amigable, por ejemplo, dar la opción de solicitar el mismo periodo y parámetros para varias estaciones en lugar de tener que seleccionar lo mismo para cada una por separado.

- Considero de interés contar con información actualizada y dar respuesta con lo requerido.
- Pero en general, el trabajo de ustedes es muy bueno (con los pocos recursos que tienen y lo demandante que es la instrumentación). El nuevo portal web (DHIME) es muy bueno.
- Debería crearse un canal técnico para los usuarios que necesitan prestaciones más específicas, ejemplo: con la territorial de Bogotá difícilmente se podrá solicitar los detalles de los aforos en las estaciones del río Magdalena pero en la territorial del Magdalena solicitan que el trámite se realice por Bogotá (por directrices internas).
- Que la entrega de datos sea más rápida o dichos datos fuera de acceso total en la página web.
- Aunque aparecen las estaciones y los datos en la nueva herramienta, al desconocer con que datos cuenta la estación requerida es muy tedioso su búsqueda y por lo general arroja que las estaciones no tienen datos, sería de mucha ayuda que cada estación ofreciera solo los productos con los que cuenta y se puedan descargar en bloque.
- Son una entidad burocrática, lenta y arcaica.
- Es muy complicado buscar información, la página a veces no responde, hace perder mucho tiempo. es ineficiente.
- Soy exfuncionario del Instituto y he solicitado una certificación laboral con funciones específicas la cual no sólo se demoró sino que además no cumplió con la especificidad que solicité respecto a que se documentaran las funciones que allí cumplía.
- Menor tiempo en respuesta a solicitudes.
- Podrían verificar y corregir las coordenadas de las estaciones.
- Que se enfoquen un poco más, el ciudad de Cartagena Bolívar, cuando halla Alertas.
- Toda la información de las estaciones automáticas debería estar disponible las 24 horas con las salvedades que esta información no pasa control de calidad. No con las actuales "penalizaciones" que obligan a retractarse de usar esta información en tiempo real por parte de los alcaldes y asesores.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

II SEMESTRE 2017

(Enero a junio 2018)

Teniendo en cuenta la pregunta 6 y la pregunta 8 se realizó un promedio entre estas dos preguntas para

¿Considera que es confiable, la información que ha recibido?

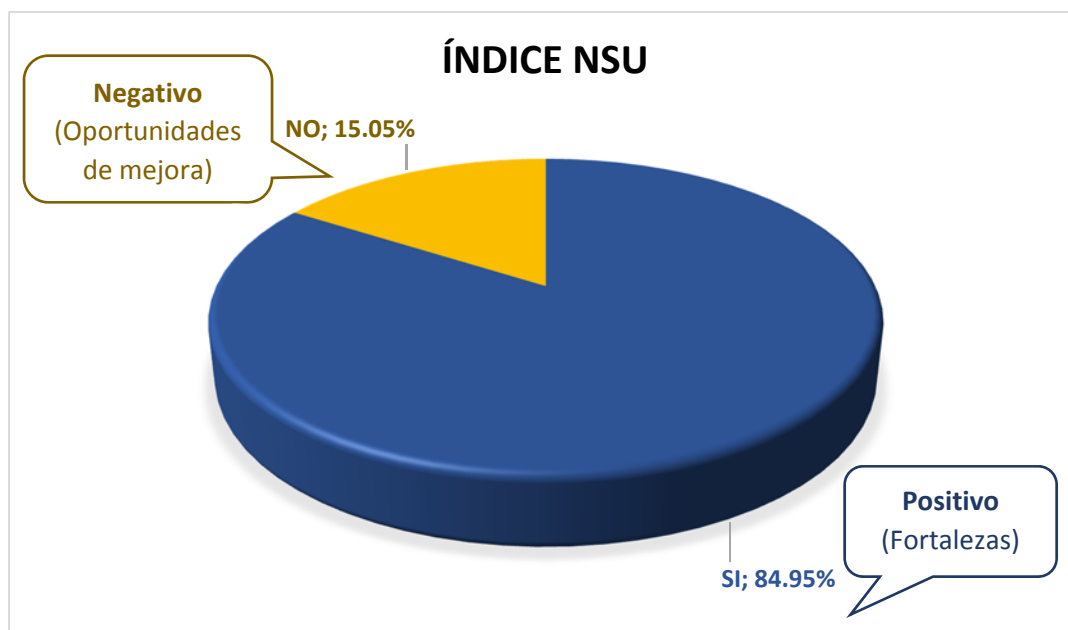
Opción	%	# de Personas
SI	90,9%	224
NO	9,1%	22

Teniendo en cuenta la misión que cumple la entidad ¿considera que los trámites, servicios y productos ofrecidos, *SATISFACEN* sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	79%	194
NO	21%	52

Promedio:

Opción	%
SI	$90.9\% + 79\% / 2 = 84.95\%$
NO	$9.1\% + 21\% / 2 = 15.05\%$



De lo anterior se deduce que 209 personas de las 246 encuestadas, están satisfechas con los servicios prestados por el IDEAM a su requerimientos y que 37 personas de las 246 encuestadas, no quedaron satisfechos con el servicio prestado por el instituto, lo que nos propone oportunidades de mejora, para que la calidad del servicio logre mejorar día a día, en función de la plena satisfacción del usuario que nos consulta y utiliza nuestros productos y servicios, por medio de los distintos canales dispuestos para tal fin.

FORTALEZAS:

- Los usuarios identifican claramente a donde deben dirigirse a realizar su solicitud en el punto de atención presencial.
- Los usuarios consideran en su mayoría que las personas que los atendieron cuentan integralmente, con las características de un servidor que realiza buenas prácticas de Atención y buena presentación personal.

- El IDEAM cuenta con buenas prácticas en servicio al ciudadano y en especial en criterios como: Claridad de la información, rapidez en la atención, sencillez de los procesos, claridad de los requisitos, respeto por el turno de atención y cumplimiento de horarios de atención.
- La entidad da respuesta completa a los requerimientos de los usuarios.
- En general los servicios prestados por el IDEAM superan y cumplen la expectativa de los usuarios.
- En su gran mayoría, los usuarios no tienen que acudir a ningún tramitador para poder gestionar algún trámite o servicio de la entidad.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a si los trámites y servicios con los que cuenta la entidad satisfacen sus necesidades es alto.
- Un porcentaje muy alto de los usuarios considera que los servicios del IDEAM tienen en cuenta su realidad.

DEBILIDADES:

- Los usuarios no tienen la suficiente claridad sobre tiempos que tardan las solicitudes en responderse, teniendo en cuenta la resolución emitida por el IDEAM de # 2628 del 2016.
- Los usuarios no están tan conformes con la forma como se suministra la información Hidrometeorológica.
- Los usuarios manifiestan que el IDEAM debe mejorar el acceso a la información técnico científica, para la ciudadanía en general.
- Los usuarios solicitan menor tiempo de espera para recibir la información que solicitan en sus peticiones relacionadas con datos Hidrometeorológicos.
- Los usuarios sugieren mejoras a la plataforma de auto descarga de información DHIME para que esta sea un poco más eficiente y no se dificulte el proceso de búsqueda de las estaciones o parámetros a descargar.

Elaboró:

BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Octubre 2018