

INFORME

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

---

“ NSU ”

II SEMESTRE 2018

(Julio a Diciembre)



Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

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

## II SEMESTRE 2018

(Julio a Diciembre)

Este informe, del Índice de Nivel de Satisfacción de Usuario NSU, contiene el resultado de los análisis y estadísticas de las 18 (dieciocho) 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.

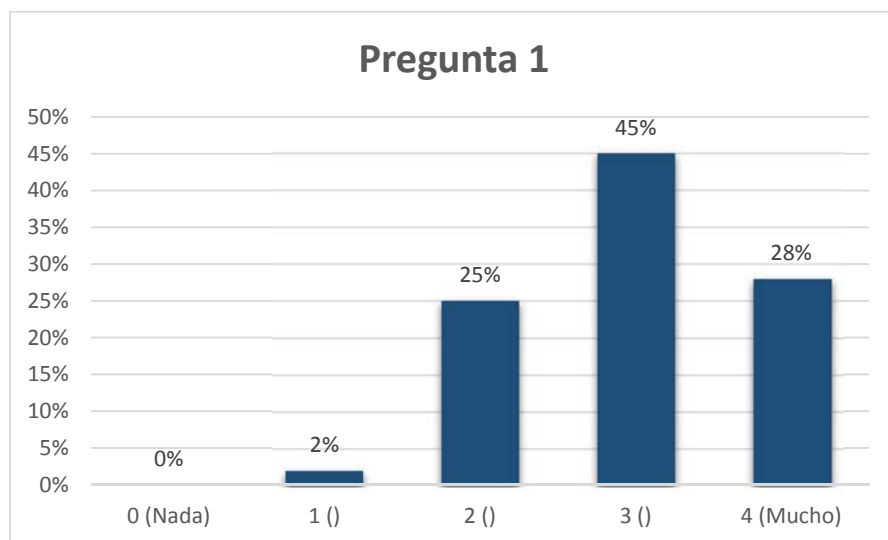
Dicha encuesta fue aplicada a 445 usuarios de forma virtual durante el mes de febrero de 2019, con el fin de establecer el índice de satisfacción para el segundo semestre del año 2018.

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

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

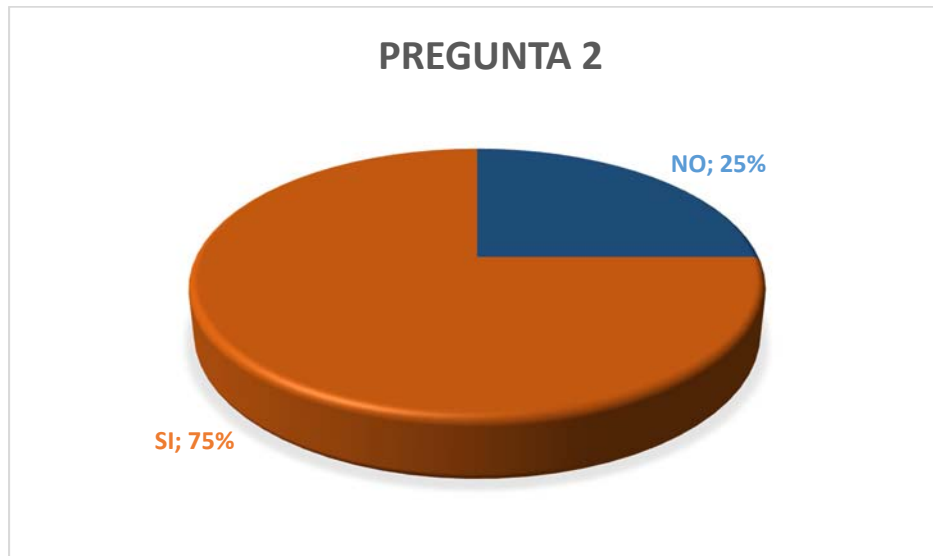
Siendo 0 nada y 4 mucho

Opción	%	# de Personas
0 (Nada)	0%	0
1 ( )	2%	9
2 ( )	25%	111
3 ( )	45%	200
4 (Mucho)	28%	125



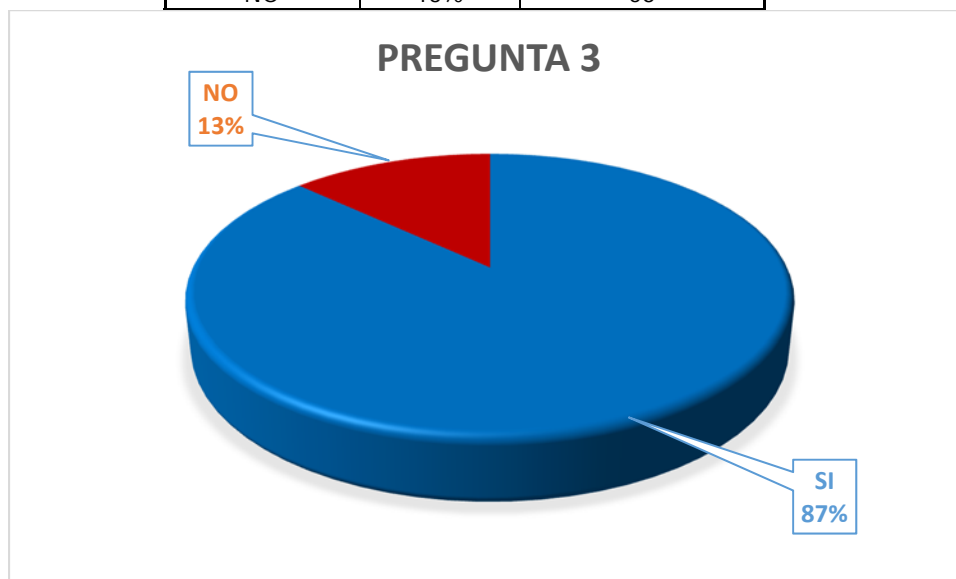
2. ¿Utiliza con frecuencia los servicios del IDEAM?

Opción	%	# de Personas
NO	25%	111
SI	75%	334



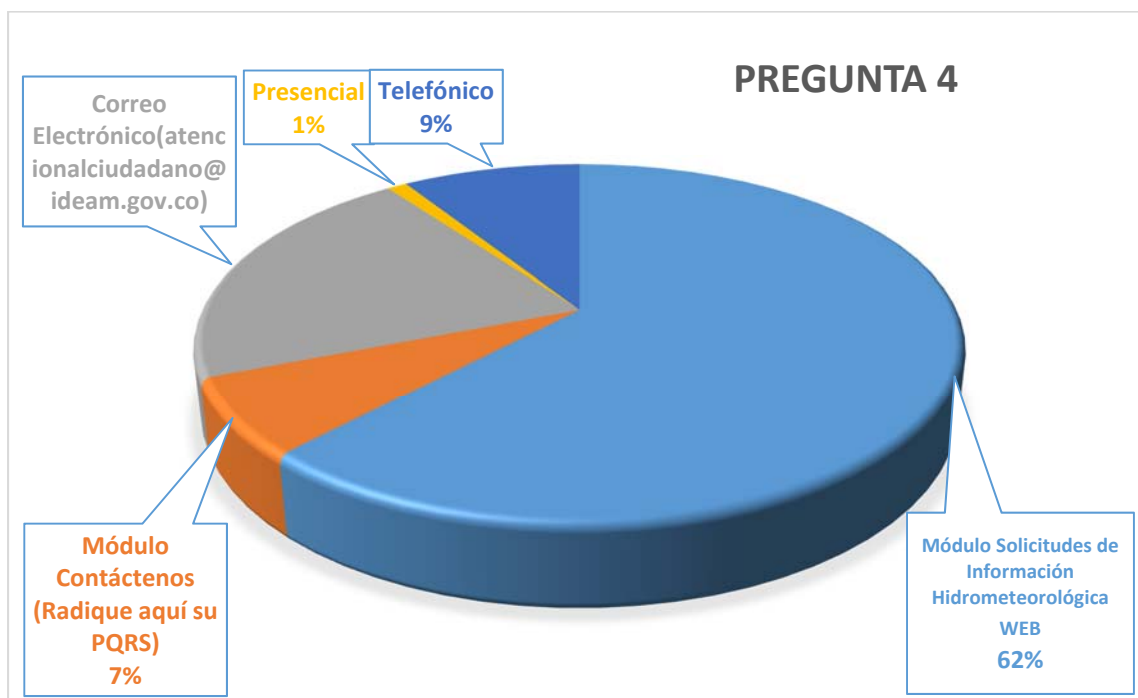
3. ¿Le resultan prácticos los canales dispuestos, para que realice sus solicitudes?

Opción	%	# de Personas
SI	87%	387
NO	13%	58



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

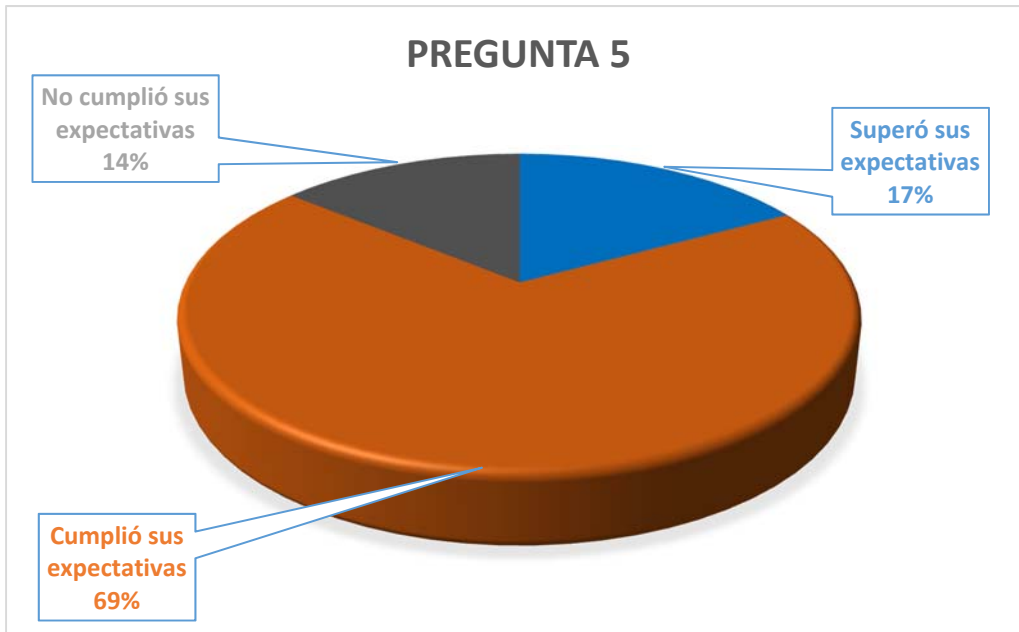
Opción	%	# de Personas
Módulo Solicitudes de Información Hidrometeorológica WEB	62%	276
Módulo Contáctenos (Radique aquí su PQRS)	7%	31
Correo Electrónico(atencionalciudadano@ideam.gov.co)	21%	94
Presencial	1%	4
Telefónico	9%	40



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

Opción	%	# de Personas
Superó sus expectativas	17%	76
Cumplió sus expectativas	69%	307
No cumplió sus expectativas	14%	62

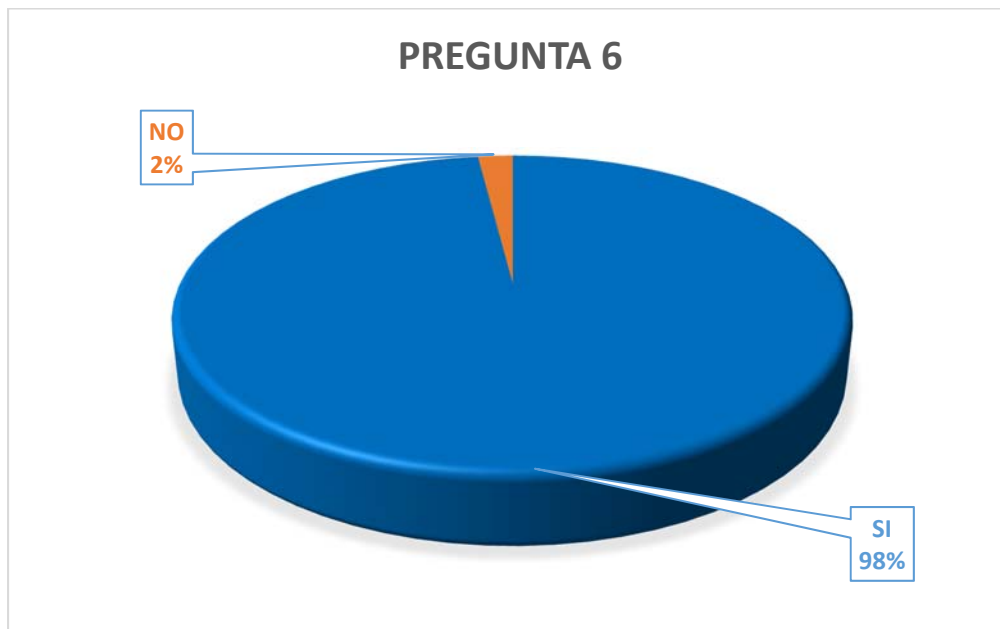
### PREGUNTA 5



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

Opción	%	# de Personas
SI	98%	436
NO	2%	9

### PREGUNTA 6



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

Opción	%	# de Personas
SI	91%	405
NO	9%	40



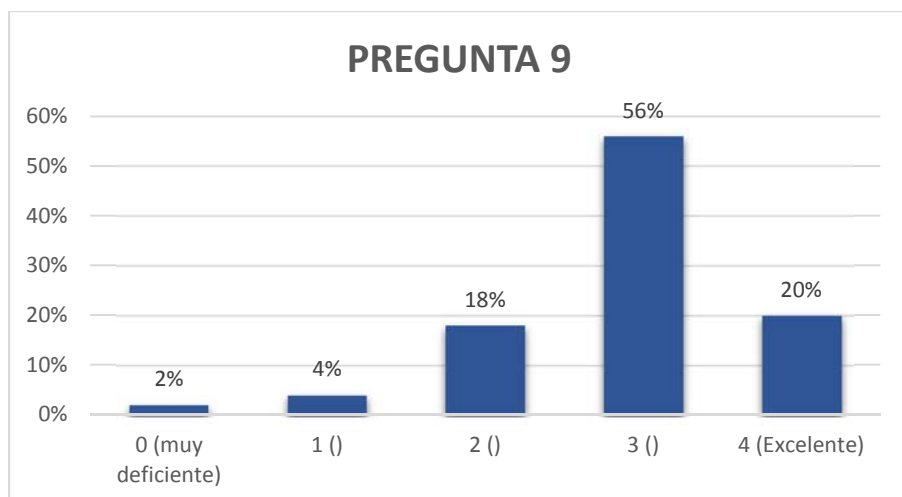
8. Teniendo en cuenta la misión que cumple la entidad ¿considera que los trámites, servicios y productos ofrecidos, *SATISFACEN* sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	84%	374
NO	16%	71



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)	2%	9
1 ()	4%	18
2 ()	18%	80
3 ()	56%	249
4 (Excelente)	20%	89



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

Opción	%	# de Personas
SI	84%	374
NO	16%	71



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

Opción	%	# de Personas
SI	84%	374
NO	16%	71



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

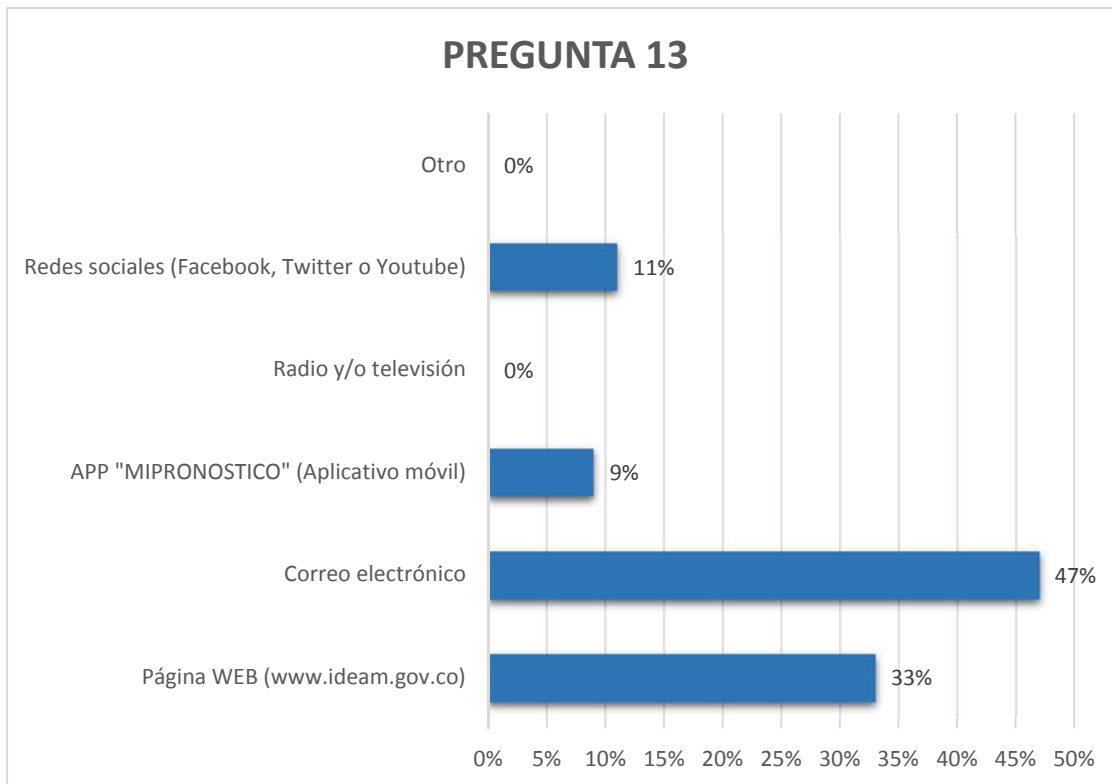
Opción	%	# de Personas
SI	73%	325
NO	27%	120





13. ¿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)	33%	147
Correo electrónico	47%	209
APP "MIPRONOSTICO" (Aplicativo móvil)	9%	40
Radio y/o televisión	0%	0
Redes sociales (Facebook, Twitter o Youtube)	11%	49
Otro	0%	0



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

Opción	%	# de Personas
SI	88%	392
NO	12%	53



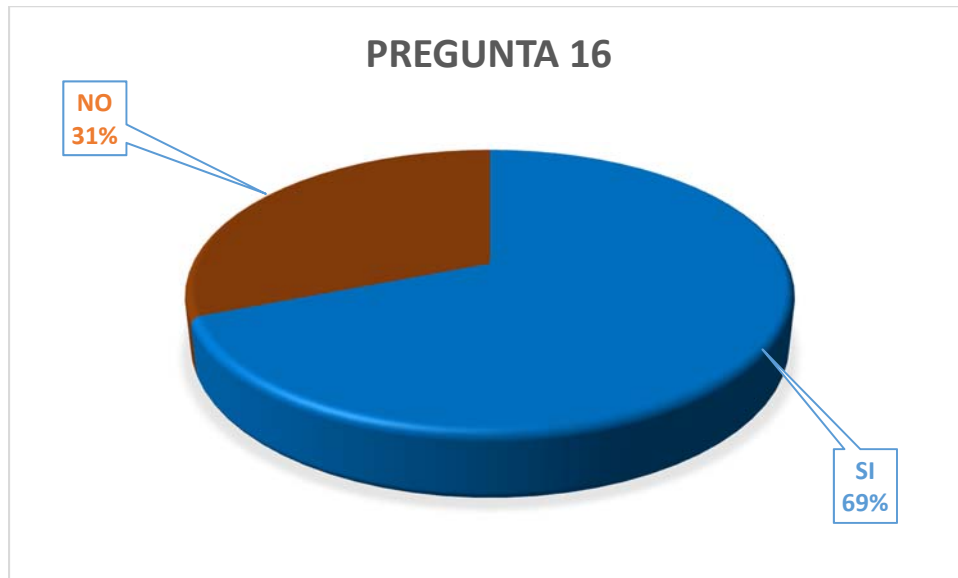
15. ¿Si ha sido usuario del Trámite de Acreditación de Laboratorios que presta el IDEAM, está interesado en que las notificaciones de los actos administrativos se realicen por correo electrónico?

Opción	%	# de Personas
SI	54%	240
NO	46%	205



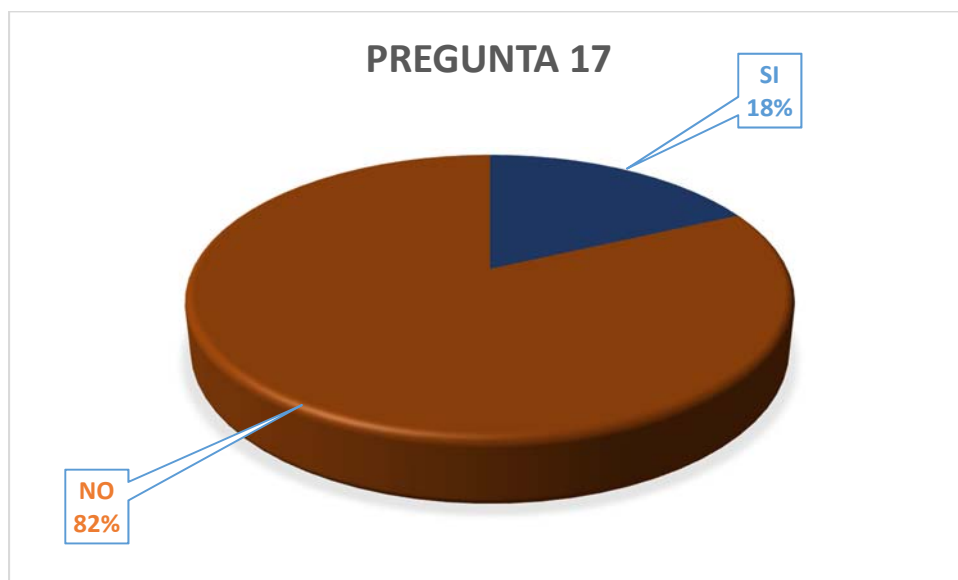
16. ¿El Trámite de Acreditación de Laboratorios, SATISFACE sus necesidades?

Opción	%	# de Personas
SI	69%	307
NO	31%	138



17. ¿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	18%	80
NO	82%	365



## 18. Si la respuesta anterior fue "Sí", Escriba aquí su observación o propuesta.

- Dar a conocer mucho más lo que hace el IDEAM. A parte del tema, la encuesta ha sido algo prolongada y dispendiosa, sugiero con todo el respeto, ser más concisos y más efectivos, debido al número de preguntas. Gracias
- Me gustaría que el INFORME CONDICIONES HIDROMETEOROLÓGICAS ACTUALES sea más puntual para nuestros territorios, que si se envía a Nariño, solo se muestre la información especializada de Nariño.
- MEJORAR LA CALIDAD DE INFORMACIÓN DE LAS ESTACIONES
- que dentro de las medidas posibles se envíe reportes solo por los Municipios a cada Municipio, a veces es muy dispendioso consultar, todo el documento o por lo menos que se envíe a cada región lo que le corresponde a la región, por lo demás es una excelente herramienta
- Buen día, me gustaría que el pronóstico del clima en vídeo se siga publicando si es posible a las 7:30am, para compartirlo con los oyentes de la Radio, para la cual trabajo...muchas gracias
- Saturan el correo electrónico. Estamos cansados de tanto correo, por favor tomar medidas en el asunto. Ya se vuelven tipo spam. Cansan a la gente y de tanto correo ya las personas ni los abren. Mejoran en la parte de envío de información. No son precisos, concisos y oportunos.
- Actualicen el mapa. Envié la solicitud de datos aproximadamente sobre 5 estaciones pluviométricas que estaban activas según el mapa, pero la respuesta que recibí es que no se registraban datos. Además, solo se puede ver el número de radicación en la página, pero al seleccionarlo no lleva a ninguna información. Muy deficiente, una plataforma NO intuitiva y desactualizada.
- Deben suministrar más datos a los estudiantes, de forma más aligerada.
- Mayor difusión para que todos nos enteremos que es el IDEAM y para que nos sirva, acceso en todas las redes sociales e internet.
- DHIME debe ser más sencillo de usar para los usuarios externos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 ingestión 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.
- Que se muestre la oferta real de información para cada estación.
- 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).
- 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.
- Que los datos solicitados puedan ser entregados en un corto tiempo.
- Reducir tiempos de entrega durante el proceso de solicitud de información.
- 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.
- Me gustaría conocer el portafolio de servicios, ante todo la atención prestada es muy buena.
- 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
- Actualizar datos, que el portal sea más fácil utilizar al igual que la información.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

### II SEMESTRE 2018

(Julio a Diciembre 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?

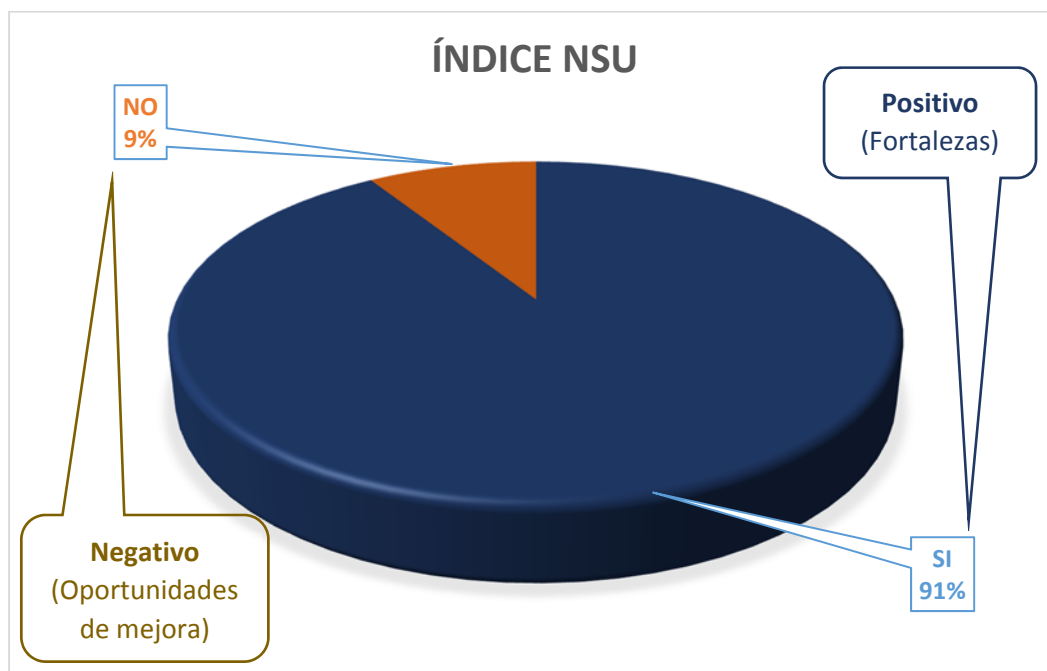
Opción	%	# de Personas
SI	98%	436
NO	2%	9

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

Opción	%	# de Personas
SI	84%	374
NO	16%	71

Promedio:

Opción	%
SI	$98\% + 84\% / 2 = 91\%$
NO	$2\% + 16\% / 2 = 9\%$



De lo anterior se deduce que 405 personas de las 445 encuestadas, están satisfechas con los servicios prestados por el IDEAM a su requerimientos y que 40 personas de las 445 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*  
*Marzo 2019*