

INFORME

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

“ NSU ”

I SEMESTRE 2018

(Enero a Junio)



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

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

I SEMESTRE 2018

(Enero a junio 2018)

Este informe, del Índice de Nivel de Satisfacción de Usuario NSU Interno, 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 internos con respecto a los servicios que les suministra el IDEAM.

Dicha encuesta fue aplicada a 187 usuarios internos 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. ¿Se siente usted satisfecho con el rol de Atención al ciudadano, que desempeña desde su área?

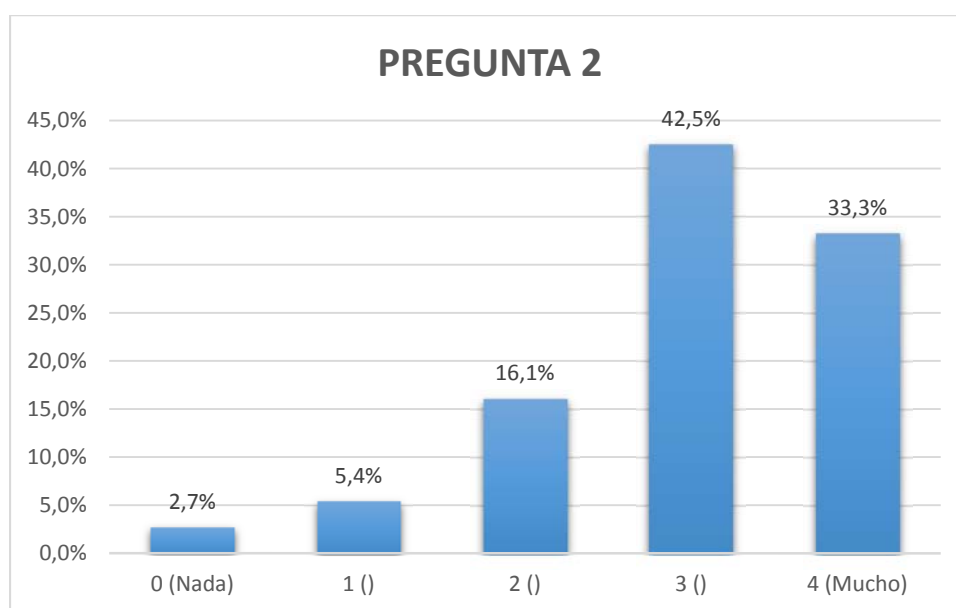
Opción	%	# de Personas
SI	88,8%	166
NO	11,2%	21



2. ¿Considera que el apoyo que brinda el Grupo de Atención al Ciudadano es suficiente frente a las expectativas de su área?

Siendo 0 deficiente y 4 suficiente

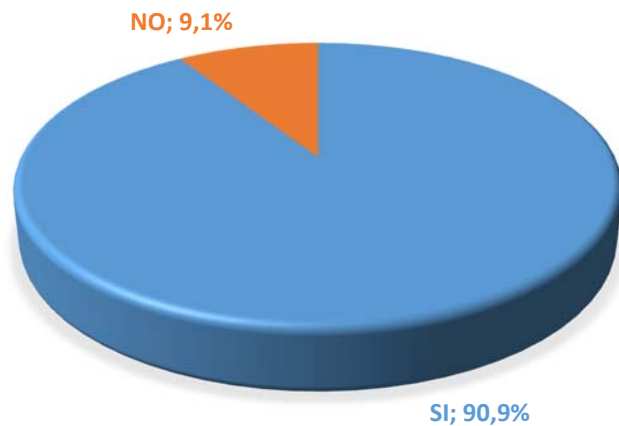
Opción	%	# de Personas
0 (Nada)	2,7%	5
1 ()	5,4%	10
2 ()	16,1%	30
3 ()	42,5%	80
4 (Mucho)	33,3%	62



3. ¿Cree que el servicio al ciudadano es considerado un tema estratégico dentro de la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	90,9%	170
NO	9,1%	17

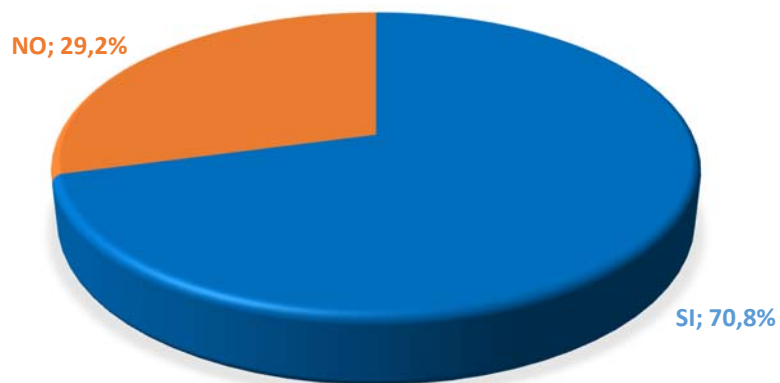
PREGUNTA 3



4. ¿Siente que la labor de servicio al ciudadano que usted desempeña en su área, es valorada al interior de la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	70,8%	132
NO	29,2%	55

PREGUNTA 4



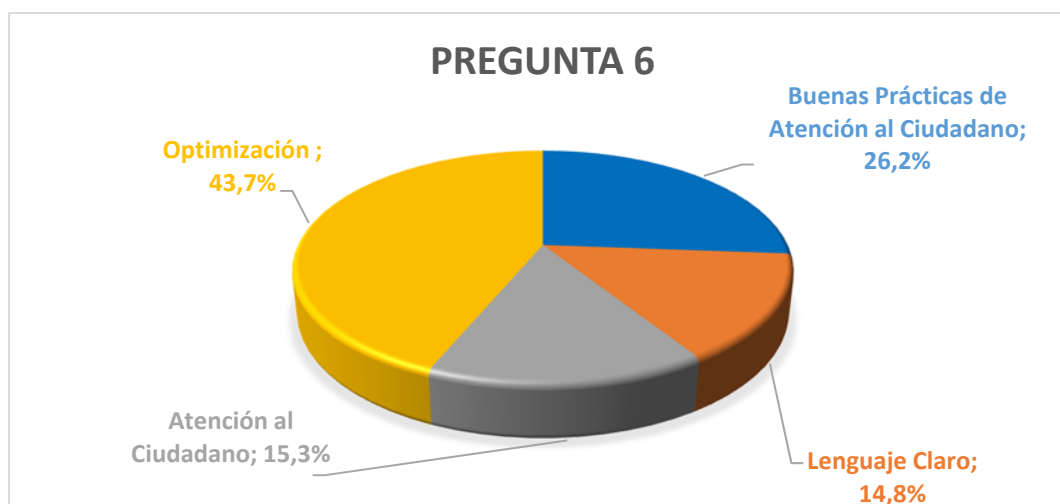
5. ¿La entidad le ha consultado sus necesidades de capacitación?

Opción	%	# de Personas
SI	52,7%	77
NO	47,3%	28



6. ¿En qué temáticas de servicio al ciudadano necesita o le gustaría cualificarse o capacitarse?

Opción	%	# de Personas
Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano	26,2%	49
Lenguaje Claro	14,8%	28
Atención al Ciudadano	15,3%	29
Optimización	43,7%	81



7. ¿Con qué periodicidad recibe capacitaciones en temas de Servicio al Ciudadano?

Opción	%	# de Personas
Una vez al año	43,0%	80
Varias veces al año	13,4%	26
No ha recibido	43,5%	81



8. ¿Usted o alguno de sus compañeros han recibido incentivos o reconocimiento por su labor de Servicio al Ciudadano?

Opción	%	# de Personas
SI	32,6%	61
NO	67,4%	126



9. ¿Al momento de iniciar su rol actual, recibió inducción específica sobre su labor de Atención al Ciudadano interno y externo?

Opción	%	# de Personas
SI	37,5%	71
NO	62,5%	116



10. ¿Ha presentado o desarrollado propuestas y planes que busquen mejorar la gestión de Servicio al Ciudadano, en la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	22,6%	42
NO	77,4%	145



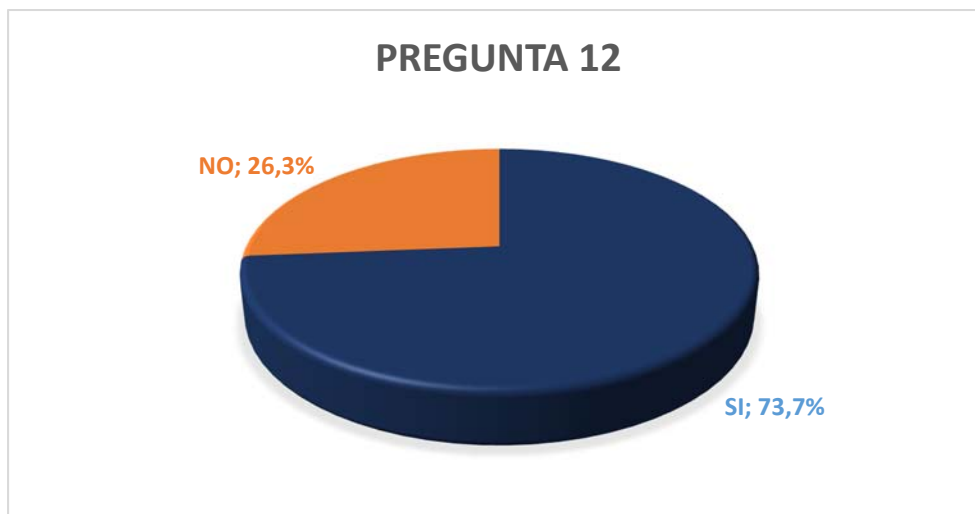
11. ¿Durante el último año ha recibido procesos de reinducción en temas de Servicio al Ciudadano?

Opción	%	# de Personas
SI	35,5%	66
NO	64,5%	121



12. ¿Conoce los trámites y procedimientos administrativos internos con los que cuenta la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	73,7%	138
NO	26,3%	49



13. ¿Se siente SATISFECHO con la atención brindada a sus requerimientos, al interior de la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	66,1%	124
NO	33,9%	63



14. ¿Conoce las características de los ciudadanos internos que atiende?

Opción	%	# de Personas
SI	61,0%	115
NO	39,0%	72



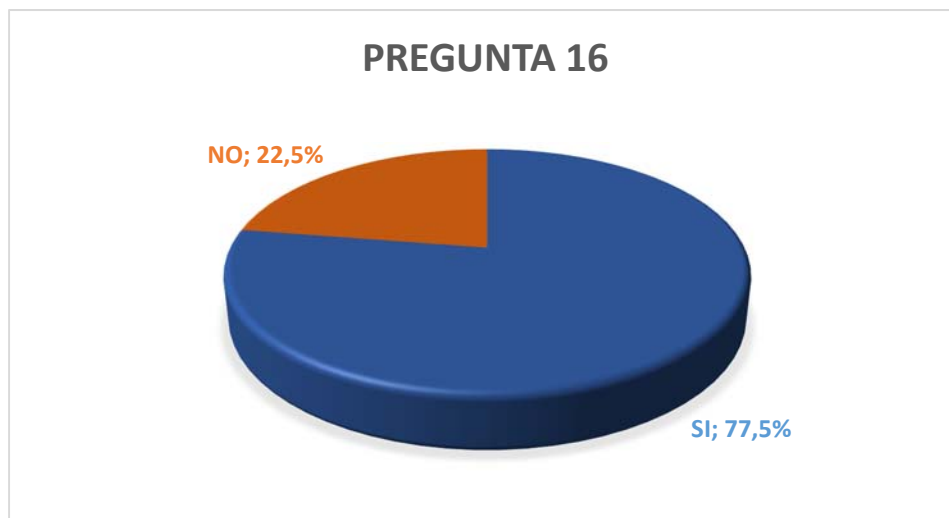
15. ¿Cuándo recibe solicitudes que no son competencia de su área, traslada e informa al ciudadano interno?

Opción	%	# de Personas
SI	90,9%	170
NO	9,1%	17



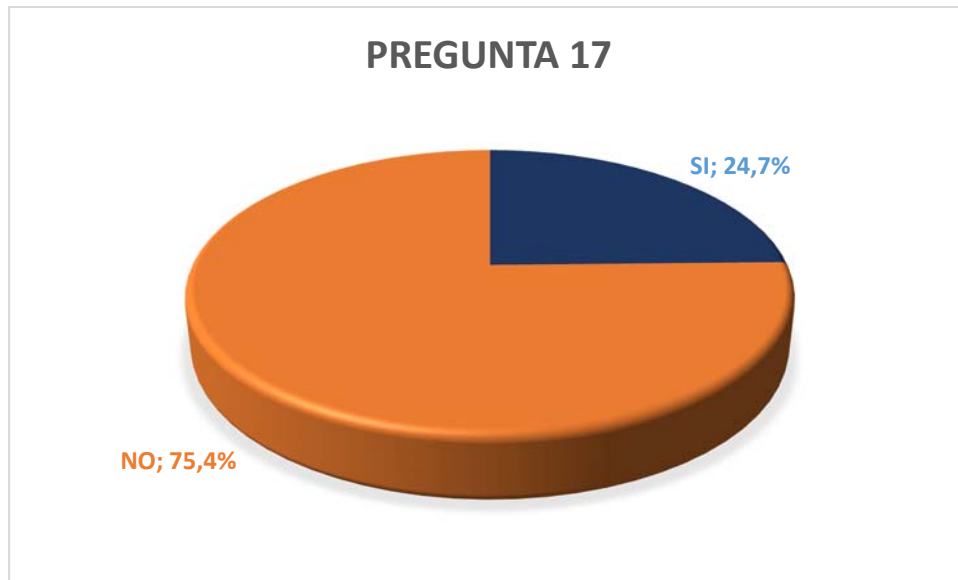
16. ¿Conoce y aplica la política de protección de datos de la entidad? (resolución 2821 del 14 de diciembre de 2016)

Opción	%	# de Personas
SI	77,5%	145
NO	22,5%	42



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

Opción	%	# de Personas
SI	24,7%	47
NO	75,4%	140



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

- Llevo estudiando la Meteorología hace 25 Años, me considero profesional en la materia, pero el Estado, no tiene como reconocer ese profesionalismo porque no tiene la Meteorología en ninguna Universidad como una carrera específica, por lo tanto no reconoce mi profesionalismo y por ello tengo que seguir siendo técnico.
- Que exista igualdad en capacitaciones, no solo es preguntar si necesita capacitarse, es brindar las que requerimos en el área, que las normas se apliquen a todos, no a unos si y a otros no.
- Las solicitudes que sean de resolución transversal a varias dependencias, tengan un claro encargado para que se evite el peloteo y es vital que haya una comunicación fluida entre las dependencias para la resolución de solicitudes bien sean internas o externas.
- Es importante realizar las capacitaciones de inducción al poco tiempo de ingresar a la entidad; igualmente, los contratistas deberían ser capacitados al tener también el rol de servidor público.
- Podría realizarse una serie de capacitaciones de lenguaje verbal y corporal estratégico y de orientación para la mejorar presentación personal de los servidores que prestan atención directa al ciudadano interno y externo (por ejemplo: secretarías)

- El apoyo de los profesionales de apoyo de Atención al Ciudadano es buena, pero son pocos para la cantidad de procesos que atiende la entidad. Por tanto, sería estratégico que haya acompañamiento de más profesionales o contratistas.
- Ampliación en conocimiento de servicio al ciudadano, atención al cliente interno, que las opiniones e ideas se tengan en cuenta para el mejoramiento del servicio.
- Los usuarios internos deben ser más eficientes a la hora de suministrar información solicitada por otros usuarios internos ya que es requerida para el cumplimiento de funciones, para el logro de objetivos y metas de la entidad y beneficia a usuarios internos y externos.
- Capacitación sobre este tema, para estar enterados sobre lo mencionado por que no sé de qué nos hablan ya que mi labor es misional dentro del instituto.
- Cada día es peor yo como funcionario llevo un mes pidiendo ciertas explicaciones sobre un descuento de más del cincuenta por ciento que me colocaron en mayo y junio y hasta ahora no tengo respuesta, la caja de comfamiliar Pereira es pésima, pedí asesoría sobre si se podía o me podía pasar a otra tampoco me respondieron. y eso que envié correo a varias direcciones. pero cuando piden alguna información o trámite al funcionario exigen prontitud. rapidez si no es así entonces le dicen al jefe y ponen la queja. esa no es la forma.
- Capacitación para el grupo de Meteorología Aeronáutica en Briefing a pilotos y despachadores.
- Fortalecer habilidades sociales en el servicio al ciudadano externo.
- Por favor socializar, distribuir o permitir el acceso a los instructivos más recientes sobre atención al ciudadano y en particular para mi área operativa los instructivos más actualizados sobre gestión documental y transferencia de archivos
- Optimizar la asistencia que presta la Mesa de Servicio, tardan 24 horas para resolver temas como activar una cuenta y si se reciben correos indicando que la incidencia ya fue resuelta.
- Que tanto correos electrónicos y orfeos tengan las respuestas oportunas de sus asuntos y referencias.
- Es pertinente al inicio de la conversación identificarse y emplear un lenguaje amable cuando se atiendan llamadas telefónicas porque de esta forma se contribuye al buen ambiente laboral.
- Considero que los tiempos de respuesta frente a los trámites, servicios y consultas internas, no se están respetando, cuando estos son de las áreas operativa a oficinas centrales.
- Mejorar el tiempo de atención en el servicio en la mesa de ayuda.
- Sería bueno contar con una cartilla didáctica de cada trámite, de atención ágil y oportuna, cronogramas de tiempos y del trámite de radicación por orfeo.
- Simple, la Institución está altamente fragmentada y no es posible por ello entender cuál es y de qué forma debemos atender a los ciudadanos. Mi propuesta es descomplejizar al IDEAM.
- Ampliar la capacidad de banda ancha de navegación para Internet del área operativa No. 07 Pasto.
- Con la implementación del DHIME, se está faltando en oportunidad con la información al usuario interno y externo; se requiere retroalimentación para una atención con mayor celeridad y credibilidad.
- Socializar los nuevos procedimientos de cada dependencia a otras.

- Se debería trabajar más en hacer más eficiente y oportuna la respuesta a todo tipo de solicitudes tanto de usuarios internos como externos; la ley anti tramites permite esto facilitando la atención al ciudadano y sin tanto papeleo y ley de escritorio; los tramites (solicitudes y respuestas) virtuales mandan la parada en la actualidad. Gracias.
- Coherencia y trazabilidad en algunos casos de solución a problemas internos, porque no se informa al funcionario que corresponde la resolución de la misma.
- Nuevamente, no es claro quién es el ciudadano para el IDEAM. El que está por la calle que incluso no sabe que la Institución existe o el interesado en algunos de los resultados de la Institución. Por otra parte la comunidad que rodea al IDEAM es bastante académica y especializada, por lo cual es demasiado apresurado derivar del comportamiento de la Institución ante estos dos grupos una gestión de atención a ciudadanos. Son stakeholders o en el mejor de los casos usuarios.
- Es necesario que Atención al Ciudadano, tenga mayor claridad de las funciones, responsabilidades y características de la información, productos y servicios que las subdirecciones tienen o maneja para que no se envíen solicitudes sobre información que puede ser resuelta por Atención del Ciudadano.
- Poner a disposición el acceso a la información de estaciones, de manera directa a los ciudadanos y la generación de certificaciones de la información de manera directa por la web.
- No siempre hay que responder alguna respuesta que nos llegue, se vuelve una cadena sin fin que demanda tiempo y recursos.
- Que se nos hagan más capacitaciones a fondo, no por encima y con un determinado tiempo, para poder aprender.
- La propuesta es: Funcionario ha estudiado la Meteorología de manera continua hace más de 20 años, se podría acceder a ascensos, sabiendo que la Meteorología se ha profesionalizado en el grupo de Meteorología Aeronáutica, pero por ausencia de pensum profesional en Meteorología a nivel estatal, no hay posibilidades de valorar dicho estudio, ya que Meteorología se desglosa en varias Áreas, siendo la Meteorología Aeronáutica una de ellas y es necesario tanto lo que se estudia de manera física, y la experiencia que se adquiere cuando llevas la teoría a la practica en tantos años. El tiempo de experiencia, es importante para un buen Meteorólogo. Se propone una meritocracia interna, para la adjudicación de grados en el ascenso.
- Es necesario reducir los tiempos de trámites. Ejemplo: certificaciones laborales, tramites de libranza.
- Es muy engorroso esperar en algunos casos más de 30 días para recibir algún documento solicitado (Por el envío de correo 4-72).
- Capacitación en lenguaje de señas y Braille, para atención a ciudadanos con discapacidad auditiva y visual.
- Todos los funcionarios debemos ser capacitados una vez por año, obligatorio.
- Las solicitudes que se hacen a oficinas centrales son muy demoradas.
- Responder en los términos de tiempo adecuados al usuario externo e interno.
- Brindar respuesta más oportuna e inmediata abreviando trámites, teniendo en cuenta la aplicación de la innovación tecnológica para la entrega de la información.

- El ciudadano solicitante desea que su solicitud sea lo más breve y a veces le demora demasiado tiempo la respuesta cuando es certificación de información hidrometeorológica.
- Establecer un protocolo, procedimiento o lineamiento para la atención del cliente interno, algunas dependencias como la Secretaría General e informática, entre otros, prestan sus servicios a los funcionarios, y en algunos casos no se responde con la misma calidad que al usuario externo, ni en los mismos términos.
- Felicito el trabajo que se ha hecho para que a nivel institucional se reconozca la importancia de satisfacer a los ciudadanos externos frente a sus peticiones, e invito a extenderlo a nivel interno, finalmente los funcionarios también somos ciudadanos.
- En el proceso de la creación de los terceros para responder las certificaciones, la mesa de ayuda en algunos casos demora la actividad.
- Que cuando un ciudadano llame, no se engañe, el ciudadano llama, y lo mandan para otra parte, u otra oficina que solicito, en el PBX o lo dejan esperando, porque no contestan nunca y si contestan el funcionario solicitado se encuentra en una reunión o está muy ocupado y no lo puede atender, en el campo administrativo, queda la persona insatisfecha totalmente.
- Capacitar a los funcionarios y contratista de atención al ciudadano sobre la información, productos y servicios brindados por el IDEAM, en especial los que ya se encuentran disponibles en la página web.
- El diseño de los planes de acción de mejora frente a las encuestas no se conoce o sensibiliza.
- Que al responder una llamada se identifique el funcionario como se estableció en la capacitación.
- Podrían tener un sencillo diagrama de flujo disponible cuando se hace la solicitud del trámite unitario, indicando la forma de consulta que puede utilizar el solicitante y describiendo cuál es el resultado, los medios por los cuales puede recibirlo y el tiempo estimado para la respuesta, indicando los cargos responsables de la tarea; esto implicaría la capacitación previa de las personas que van a asumir los roles de manera temporal o definitiva, que se debería ejecutar con documentos normalizados al menos dentro del proceso.
- Les falta mucho ni los correos contestan, pero para pedir algo a reclamar, ahí si escriben y llaman, llevo tres correos enviados en un mes y hasta ahora no me contestan. Son correos importantes sobre la caja de compensación comfamiliar Pereira, que no sirve para nada y sobre descuentos de más en mi sueldo.
- Capacitación para poder redirigir la solicitud de un usuario cuando lo solicitado no es de mi área o de las áreas operativas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

I SEMESTRE 2018

(Enero a junio 2018)

Teniendo en cuenta las preguntas 1, 3 y la pregunta 13, se realizó un promedio entre estas dos preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

¿Se siente usted satisfecho con el rol de Atención al ciudadano, que desempeña desde su área?

Opción	%	# de Personas
SI	88,8%	166
NO	11,2%	21

¿Cree que el servicio al ciudadano es considerado un tema estratégico dentro de la entidad?

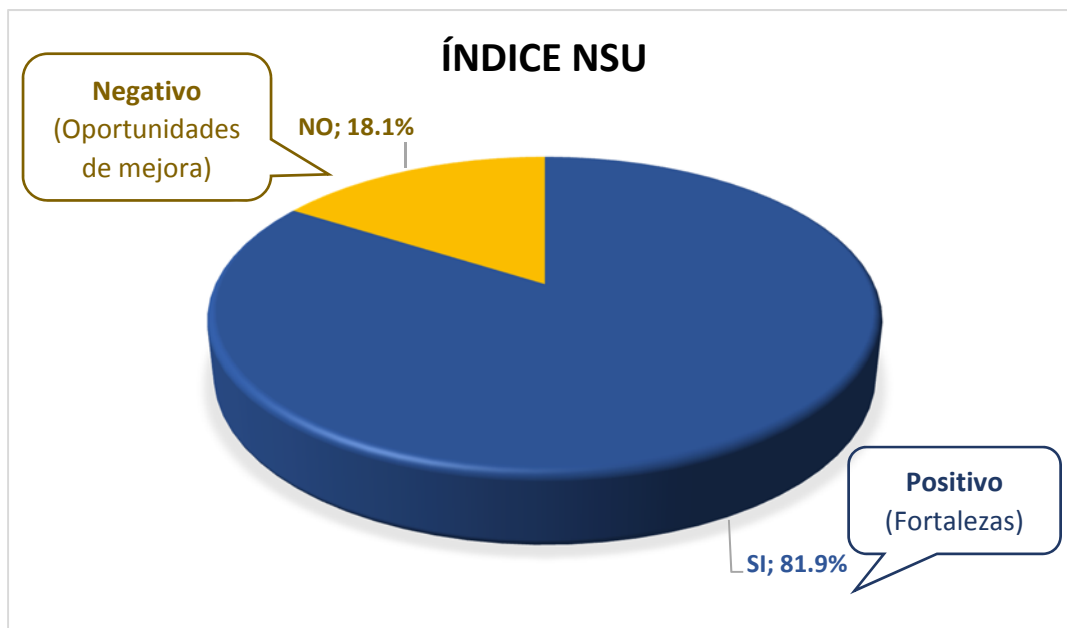
Opción	%	# de Personas
SI	90,9%	170
NO	9,1%	17

¿Se siente SATISFECHO con la atención brindada a sus requerimientos, al interior de la entidad?

Opción	%	# de Personas
SI	66,1%	124
NO	33,9%	63

Promedio:

Opción	%
SI	$88.8 \% + 90.9 \% + 66.1 \% / 2 = 81.9\%$
NO	$11.2 \% + 9.1 \% + 33.9 \% / 2 = 18.1\%$



De lo anterior se deduce que 153 personas de las 187 encuestadas, están satisfechas con los servicios prestados por el IDEAM a su requerimientos y que 34 personas de las 187 encuestadas, no quedaron satisfechos con el servicio interno 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 internos se sienten satisfechos en su mayoría, con el rol de Atención al Ciudadano, que desempeñan desde cada área.
- El apoyo que brinda el Grupo de Atención al Ciudadano es apto frente a las expectativas de cada área del Instituto.
- El Servicio al Ciudadano es considerado por la mayoría de los funcionarios como un tema estratégico en la entidad ya que genera confianza y una buena percepción por parte de la ciudadanía, siendo el resultado, un servicio de atención al ciudadano con un enfoque de calidad.
- El IDEAM cuenta con una excelente gestión a través de la práctica de las estrategias de mejora de las expectativas y relaciones con el ciudadano, aumentando la credibilidad y la confianza ciudadana.
- El un alto porcentaje, los usuarios internos consideran que la labor de Servicio al Ciudadano que desempeñan en sus áreas, es valorada al interior de la entidad.
- En un alto porcentaje, los funcionarios se sienten satisfechos con la atención brindada a sus requerimientos, al interior de la entidad.
- Los usuarios internos del IDEAM en su mayoría, conocen y aplican la política de protección de datos de la entidad (Resolución 2821 del 14 de diciembre de 2016).

DEBILIDADES:

- Los usuarios internos tienen debilidades en el conocimiento de algunos procedimientos administrativos con los que cuenta la entidad.
- No hay mucha claridad en reconocimiento de las características de los ciudadanos internos del instituto.
- Falta de aplicación de los protocolos de Atención al Ciudadano.
- Falencias en el trabajo en equipo, en la gestión de la PQRS.

Elaboró:

BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Octubre 2018