



Caracterización de usuarios

IDEAM 2018



**INSTITUTO DE HIDROLOGÍA,
METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES
- IDEAM -**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS IDEAM
Actualización 2018**

Actualización y reformulación:

Nubia Mendoza Lobo
Grupo de Atención al Ciudadano

Orientación y supervisión:

Bibiana Lissette Sandoval Báez
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Aprobado por:

Bibiana Lissette Sandoval Báez
Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Noviembre de 2018



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. NORMATIVIDAD.....	5
5. JUSTIFICACIÓN.....	8
6. CAMPOS DE APLICACIÓN.....	9
6.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
6.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
6.3. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT.....	9
6.4. GOBIERNO EN LÍNEA.....	10
7. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL DEL IDEAM.....	10
7.1 MISIONALIDAD.....	10
7.2 OFERTA INASTITUCIONAL DE IDEAM.....	11
8. METODOLOGÍA.....	14
9. FUENTES Y MECANISMOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN.....	15
10. POBLACIÓN OBJETO.....	19
10.1 USUARIOS EXTERNOS.....	19
10.2 USUARIOS INTERNOS.....	19
10.3 CIUDADANOS BENEFICIARIOS.....	20
10.4 PARTES INTERESADAS.....	20
10.5 BALANCE DE LA INFORMACIÓN.....	21
11. BALANCE DE LA INFORMACIÓN.....	21
11.1. DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS.....	21
11.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
12. RESULTADOS.....	24
12.1. PERSONAS NATURALES – CIUDADANOS INTERNOS Y EXTERNOS.....	25
12.2. PERSONAS JURÍDICAS – GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.....	68
13. USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA....	72
14. RECOMENDACIONES.....	76
15. ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	78
16 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	80
17. BIBLIOGRAFÍA.....	81

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS IDEAM 2018

1. INTRODUCCIÓN.

El IDEAM es una entidad pública encargada de emitir información técnica, científica y de investigación, de carácter ambiental, que ofrece y suministra a Colombia, una serie de productos y servicios que contribuyen a la toma de decisiones, en todos los sectores públicos y privados del país. Por tal razón es fundamental para el instituto determinar su público objetivo, buscar e implementar las mejores herramientas y canales de comunicación y por medio de estas, conocer las necesidades más relevantes no sólo de una comunidad o sector, sino de todo el territorio Nacional.

Dándole cumplimiento a las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015), el IDEAM diseñó la presente Caracterización de Usuarios, que muestra con precisión qué tipo de usuarios o grupos de interés, nos consultan y hacen uso de los productos y servicios que presta la entidad y la frecuencia con la que lo hacen.

Es de tener en cuenta que el IDEAM es una entidad del orden nacional que emite una serie de información de carácter hidrológico, meteorológico y de estudios ambientales, que sirve como insumo para la toma oportuna de decisiones o en la planificación sectorial, beneficiando no solo a los usuarios que nos consultan a diario, sino al país en general en las diferentes actividades socio económicas que se desarrollan.

Para el Instituto es tan importante la atención a los ciudadanos y la comunicación con los mismos, es de vital importancia, por ellos dentro de los procesos misionales y estratégicos de la entidad, se encuentran determinadas las directrices que el IDEAM ha implementado para que dichos procesos, faciliten a los usuarios, el acceso a los diferentes productos o servicios a través de todos los canales dispuestos para tal fin, e implementando nuevos métodos para que los ciudadanos tengan acceso a la información de forma veraz, gratuita, confiable y oportuna.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Identificar las características y necesidades de los usuarios y grupos de interés que interactúan con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM, con el fin de conocer sus necesidades de manera más específica para generar acciones que conduzcan a optimizar la oferta institucional ofrecida por la entidad y al desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios para satisfacer sus expectativas.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a la información generada por el IDEAM.
- Identificar características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés frente a la oferta institucional del IDEAM para adecuar la oferta de servicios institucionales de tal manera que responda a sus necesidades.
- Generar una herramienta que le permita al IDEAM garantizar la generación de acciones que se ajusten a las necesidades identificadas.
- Construir una fuente de información confiable sobre los usuarios y grupos de interés del IDEAM, para la toma de decisiones e implementación de políticas de desarrollo y gestión administrativa.
- Suministrar información de referencia respecto de las particularidades de los usuarios y grupos de interés del IDEAM para garantizar y facilitar su interacción en el diseño e implementación de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- y la definición del Plan de Acción Anual –PAA- de la entidad.
- Identificar las preferencias por los canales de atención, de suministro de información y el acceso a los canales electrónicos dispuesto por la entidad.
- Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.

3. ALCANCE.

Partiendo de las solicitudes y requerimientos hechos al IDEAM a través de sus diferentes canales de atención y otros espacios de participación ciudadana, durante la vigencia anterior, mediante el presente documento se identifican las características de los usuarios, grupos de valor y otros grupos interés que se encuentran en el territorio nacional, para poder así, formular acciones de mejoramiento de la oferta institucional frente a la demanda de productos y servicios de la entidad.

4. NORMATIVIDAD.

- **Constitución política de Colombia de 1991.**
- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993.** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2150 1995.** “Por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Orienta el trámite interno para atención de los Derechos de PQR -las peticiones de los administrados o usuarios se entenderán presentadas el día de

incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo-.

- **Ley 361 1997.** “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones (...). Establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad”.
- **Ley 594 de 2000.** “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- **Directiva Presidencial No. 02 de 2000.** “Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos”.
- **Ley 734 del 05 de febrero de 2002.** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 790 de 2002.** “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”.
- **Ley 872 de 2003.** “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- **Ley 962 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1448 de 2011.** “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1474 de junio de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- **Decreto 19 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública de Racionalización de trámites, derechos

de los ciudadanos al gestionar trámites”.

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 que adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 2693 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2482 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”. Art. 3. Políticas de Desarrollo Administrativo Política -Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano -.
- **Ley Estatutaria 1618 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de las personas con discapacidad. Artículo 14, Acceso y Accesibilidad. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.
- **Documento CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 943 de 2014.** “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”
- **Manual** para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC 12 de diciembre de 2014 - Componente TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para la Gestión Caracterización de Usuarios.
- **Decreto 103 de 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Imparte directrices para publicación de información pública y sobre accesibilidad para el ciudadano.
- **Ley 1753 de 2015.** “Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 TODOS POR UN NUEVO PAÍS”.
- **Ley 1755 de 2015 (Artículo 1°).** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 1081 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República”.
- **Decreto 1082 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

- **Decreto 1083 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016.** “Por medio de la cual se deroga la resolución 2071 del 30 de noviembre de 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el instituto de Hidrología, Merteorología y Estudios Ambientales –IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”.
- **Resolución 2821 de 14 de diciembre de 2016.** “Por la cual se adopta la Política de Protección de datos del Instituto de Hidrología, Merteorología y Estudios Ambientales –IDEAM-.

5. JUSTIFICACIÓN.

La caracterización de usuarios nos sirve para identificar las características, tipologías o necesidades de las personas, comunidades o población que requiere de los productos y servicios que brinda y genera el IDEAM, así mismo, para estar dispuestos a suministrar información de forma veraz, rápida, confiable y oportuna de acuerdo al tipo de usuario que nos consulta.

Caracterizar significa identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y grupos de interés que constantemente interactúan con la entidad para así poder segmentarlos de acuerdo a características similares, para que, partiendo de esta información se adelanten gestiones y acciones que permitan diseñar o ajustar la oferta institucional según las particularidades identificadas de los usuarios o grupos de interés.

La caracterización también facilita el establecimiento de mejoras en los canales de atención a los ciudadanos, el diseño y ajuste de las distintas estrategias institucionales para hacerlas más acorde a las necesidades de la ciudadanía, por ejemplo, para diseñar una estrategia de rendición de cuentas más certera y que permita incluir acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos. Igualmente, nos permite trazar y ejecutar mecanismos de participación en la gestión y una más certera implementación y evaluación de las políticas internas la entidad.

De otra parte, la caracterización de usuarios es requisito de varias de las políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

La metodología de caracterización determinará el uso de los resultados según el enfoque desde el cual se examine la información y las variables tenidas en cuenta para el análisis. Una caracterización adecuada le permite a la institución establecer mayor claridad tanto a la hora de definir los servicios que presta, como en las funciones que tiene dentro de su misionalidad institucional.

6. CAMPOS DE APLICACIÓN.

6.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De acuerdo con lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, mediante la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano se busca *“mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”*¹. En este sentido, la caracterización garantiza el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado pues permite identificar las particularidades de los usuarios para adecuar, por un lado, la oferta institucional de la administración pública de una entidad, y por el otro, la estrategia de servicio al ciudadano, donde se circunscriben los procedimientos, los procesos de cualificación de servidores públicos y la oferta de canales de atención y de información.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permiten identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

6.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

La base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, tal y como se indica en la Ley 1474 de 2011 *“el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”*², por esta razón el IDEAM debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Por ello, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar activamente en los procesos de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

6.3. SISTEMA UNIFICADO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT

Una entidad debe conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios, para responder adecuadamente a sus necesidades, entendiendo esto, mediante la

¹ Documento CONPES 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.” Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación Bogotá D.C., 9 de diciembre de 2013. Recuperado 19 de noviembre de 2018 de: http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf

² Congreso de Colombia. Ley 1474 12 de julio de 2011, recuperado 19 de noviembre de 2018 de: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%201474%20de%202012%20de%20Julio%20de%202011.pdf>

caracterización de usuarios, el IDEAM busca responder y contribuir al propósito del registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), Como fuente única y válida de la información de los trámites que las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, el SUIT facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción, de ahí que la caracterización sea una herramienta eficaz para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente.

6.4. GOBIERNO EN LÍNEA.

En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización de usuarios le permite al IDEAM conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y lo grupos de interés, y con ello, podrá adecuar la implementación de los sistemas de tecnología y los canales electrónicos de comunicación de manera más eficiente, para alcanzar las expectativas y necesidades de dichos ciudadanos, involucrándolos en sus procesos de innovación y en general, en los procesos de participación ciudadana a través de medios virtuales.

7. MISIONALIDAD Y OFERTA INSTITUCIONAL DEL IDEAM.

7.1. MISIONALIDAD.

El IDEAM es una entidad de carácter nacional, dependiente del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, encargada del manejo de la información científica, hidrológica, meteorológica y todo lo relacionado con el medio ambiente en Colombia, cuya misionalidad permite el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Crear conocimiento científico cualificado.
- Generar conocimiento e información confiable, consistente y oportuna, sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales renovables y del medio ambiente- Indicadores ambientales.
- Fortalecer y crear mecanismos y tecnologías para la producción científica y la investigación ambiental en el IDEAM.
- Liderar y reforzar mediante técnico el Sistema Nacional de Información Ambiental (SINA).
- Monitorear y hacer seguimiento de los Recursos Naturales Renovables.
- Ejercer la secretaría técnica del Sistema Información Ambiental de Colombia (SIAC).
- Prestar los servicios de Meteorología Aeronáutica, Redes hidrometeorológicas, Laboratorio de Calidad ambiental (físico-químico), emitir pronósticos y alertas.
- Fortalecer el monitoreo y seguimiento de las condiciones climáticas, hidrometeorológicas y ambiental.
- Fortalecer el aseguramiento de la calidad de los datos e información ambiental generados por las organizaciones e Instituciones públicas y privadas.
- Aportar información para la definición y ajustes de las políticas ambientales y la toma de decisiones por parte de los sectores público, privado y la ciudadanía en general.
- Suministrar información hidrológica, meteorológica y ambiental para la definición de políticas públicas y toma de decisiones relacionadas con el desarrollo sostenible y la prevención de los efectos de cambio climático.

- Establecer con entidades pares internacionales, programas de colaboración e intercambio de información, orientados especialmente a la investigación y modelamiento de los procesos de cambio global y cambio climático.

Entre otros factores, con dichos objetivos la entidad contribuye a:

- Reducir los riesgos, los eventos adversos, los desastres, daños en infraestructura y pérdida de vidas en Colombia.
- Mejorar la Seguridad Nacional (seguridad humana).
- Fortalecer el desarrollo económico de Colombia.
- Garantizar la confiabilidad de la información ambiental.
- Aportar bases técnicas fundamentales para diseño y ajuste de políticas nacionales.
- Aportar insumos técnicos para la zonificación ambiental del territorio.
- Aportes para la adaptación a los efectos de cambio climático.
- Permitir la toma de decisiones en materia de política y de ordenamiento ambiental del territorio, relacionado con el manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales biofísicos del país.

7.2. OFERTA INASTITUCIONAL DE IDEAM.

Enmarcado en sus objetivos misionales, el IDEAM realiza múltiples procedimientos administrativos y presta los siguientes servicios a la ciudadanía:

7.2.1 Trámites y Servicios.

- **Suministro de información Hidrometeorológica:** información histórica para el desarrollo de investigaciones, para proveer información, avisos y servicios a la comunidad.
- **Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos:** Hacer constar los fenómenos de índole hidrometeorológicos (lluvias torrenciales, vientos fuertes, heladas, tormentas eléctricas y altas temperaturas, entre otros) relacionados con el tiempo o el clima de estos eventos.
- **Comunicado especial de alertas:** Informar al Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y al Sistema Nacional Ambiental (SINA) sobre eventos hidrometeorológicos, de deslizamientos o de incendios forestales, que requieran la generación de diferentes niveles de alarma.
- **Boletines, avisos y alertas vigentes:** Brindar información diaria sobre las alertas vigentes en las diferentes regiones del País.
- **Informe diario de alertas:** Poner a disposición del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y la comunidad en general, el informe técnico diario de alertas ambientales de origen hidrometeorológicos de orden nacional.
- **Pronóstico del estado del tiempo:** Brindar información en forma permanente sobre el pronóstico del tiempo a nivel nacional, regional y por ciudades.
- **Predicción climática y alertas:** Brindar información sobre el análisis mensual y proyección de las condiciones climáticas, hidrológicas y meteorológicas en Colombia.
- **Informe hidrológico diario:** Brindar información diaria e histórica sobre el régimen hidrológico de los principales cauces y cuerpos de agua en el país.

- **Imágenes satelitales:** Consultar imágenes provenientes del satélite GOES12, que son actualizadas de forma horaria.

7.2.2. Información Hidrometeorológica y Ambiental.

- **Estado del Tiempo en Aeropuertos:** Información sobre meteorología aeronáutica para 28 aeropuertos del país.
- **Mapas gráficos de Tiempo y Clima:** Seguimiento del tiempo y el clima en varios niveles espaciales y temporales.
- **Entidades autorizadas (fuentes móviles):** Autorizaciones ambientales a Entidades que hacen seguimiento a la medición de emisiones generadas por fuentes móviles.
- **Catálogo de metadatos** del sistema de información ambiental del IDEAM
- **Hydras 3:** Suministro de información medioambiental a través del sistema de recepción satelital de datos del IDEAM.
- **Imágenes satelitales:**
- **Centro de documentación:** Biblioteca en línea.
- **Seguimiento a huracanes**
- **Geoportal Institucional**

7.2.3. Funciones del IDEAM.

Entre las muchas funciones desempeñadas por la entidad, encontramos una serie de actividades y trámites que son realizados por las diferentes áreas misionales y de apoyo del instituto:

- Suministrar los conocimientos, los datos y la información ambiental que requieren el Ministerio del Medio Ambiente y demás entidades del Sistema Nacional Ambiental -SINA-.
- Realizar el levantamiento y manejo de la información científica y técnica sobre los ecosistemas que forman parte del patrimonio ambiental del país.
- Establecer las bases técnicas para clasificar y zonificar el uso del territorio nacional para los fines de la planificación y el ordenamiento ambiental del territorio.
- Obtener, almacenar, analizar, estudiar, procesar y divulgar la información básica sobre hidrología, hidrogeología, meteorología, geografía básica sobre aspectos biofísicos, geomorfología, suelos y cobertura vegetal para el manejo y aprovechamiento de los recursos biofísicos de la Nación, en especial las que en estos aspectos, con anterioridad a la Ley 99 de 1993 venían desempeñando el Instituto Colombiano de Hidrología, Meteorología y Adecuación de Tierras - HIMAT-; el Instituto de Investigaciones en Geociencias, Minería y Química - INGEOMINAS-; y la Subdirección de Geografía del Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC-.
- Establecer y poner en funcionamiento las infraestructuras oceanográficas, mareográficas, meteorológicas e hidrológicas nacionales para proveer informaciones, predicciones, avisos y servicios de asesoramiento a la comunidad.
- Efectuar el seguimiento de los recursos biofísicos de la Nación especialmente en lo referente a su contaminación y degradación, necesarios para la toma de decisiones de las autoridades ambientales.
- Realizar estudios e investigaciones sobre recursos naturales, en especial la relacionada con recursos forestales y conservación de suelos, y demás actividades que con anterioridad a la Ley 99 de 1993

venían desempeñando las Subgerencias de Bosques y Desarrollo del Instituto Nacional de los Recursos Naturales y del Ambiente -INDERENA-.

- Realizar los estudios e investigaciones sobre hidrología y meteorología que con anterioridad a la Ley 99 de 1993 venía desempeñando el HIMAT.
- Realizar los estudios e investigaciones ambientales que permitan conocer los efectos del desarrollo socioeconómico sobre la naturaleza, sus procesos, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y proponer indicadores ambientales.
- Acopiar, almacenar, procesar, analizar y difundir datos y allegar o producir la información y los conocimientos necesarios para realizar el seguimiento de la interacción de los procesos sociales, económicos y naturales y proponer alternativas tecnológicas, sistemas y modelos de desarrollo sostenible.
- Dirigir y coordinar el Sistema de Información Nacional Ambiental -SINA- y operarlo en colaboración con las entidades científicas vinculadas al Ministerio del Medio Ambiente, con las Corporaciones y demás entidades integrantes de este sistema Ambiental.
- Prestar el servicio de información en las áreas de su competencia, a todos usuarios que lo requieran.
- Entrega de información para verificar el control y seguimiento realizado por las entidades que están a cargo de la administración de los recursos naturales del país, ya sea como soporte para procesos de investigación o para atender las denuncias de la ciudadanía a este respecto, entre otros.
- Brindar a las entidades estatales, soporte técnico relacionado con el procedimiento de inscripción, el diligenciamiento de información, la solución de errores que presenten las plataformas, recuperación de usuarios y contraseñas del SIAC.
- Brindar información y suministrar datos almacenados en los subsistemas del Sistema de Información Ambiental de Colombia - SIAC.
- Acompañamiento a los técnicos encargados de la administración de los aplicativos del SIAC las corporaciones autónomas regionales.
- Entrega de información a los entes de control del Ministerio Público y la Fiscalía General de la Nación, para verificar el control y seguimiento realizado por las entidades a cargo de la administración de los recursos naturales del país, como soporte para procesos de investigación y atender denuncias de los ciudadanos, entre otros.
- Generación de información técnica para la toma de decisiones estratégicas de los Ministerios.
- Generación de información técnica para la toma de decisiones estratégicas en entidades como el DNP para realizar estudios de valoración ambiental, entre otros.
- Entrega de información técnica al DANE para correlacionar información entre temáticas similares.
- Brindar soporte técnico relacionado con el procedimiento de inscripción, el diligenciamiento de información, la solución de errores que presenten las plataformas, recuperación de usuarios y contraseñas a alcaldías, Secretarías de salud, la Aeronáutica civil, Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS, EPS, centros de salud) y establecimientos militares y de policía.
- Aclaración de dudas respecto de temas normativos relacionados con la misión del IDEAM.
Conviene señalar entonces que el IDEAM comprende claramente el tipo de usuarios internos y externos y las partes interesadas que permanentemente le consultan o interactúan con las distintas áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya sea para el suministro de información, adelantar trámites o para recibir asesoría u orientación acerca de temas hidrometeorológicos y ambientales.

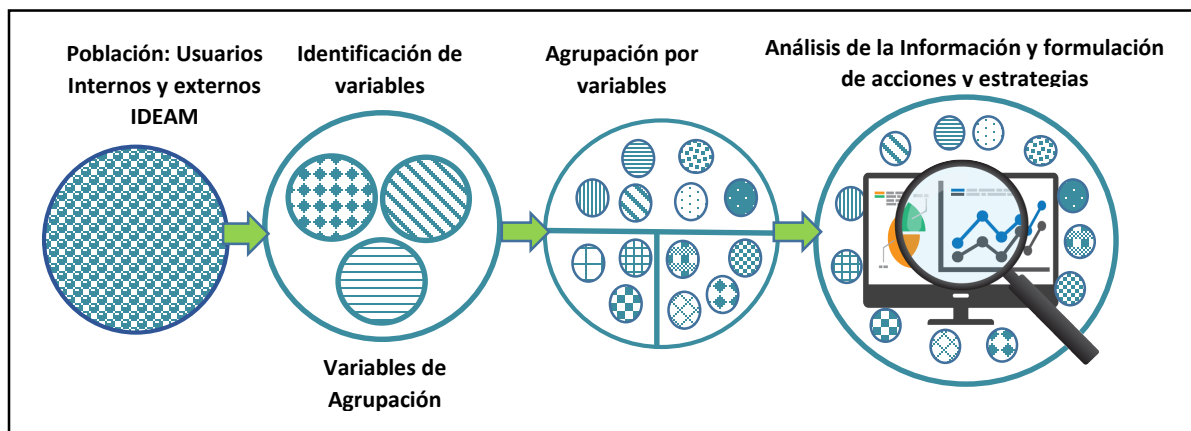
8. METODOLOGÍA.

Después de usar los distintos medios y canales con los que cuenta el IDEAM para interactuar con sus usuarios internos y externos, se recopiló la información necesaria para realizar un análisis donde fuese posible identificar las variables y los niveles de desagregación más apropiados, para conocer las características, actitudes o preferencias de los usuarios en cuanto a sus necesidades de información, trámites y servicios que presta en instituto. Los datos arrojados por la caracterización permiten diferenciar, a los usuarios, ya sea como personas naturales (ciudadanos), o como personas jurídicas (grupos de interés y grupos de valor).

Se procuró que los datos fuesen fácilmente medibles para facilitar la evaluación de las variables y poder así reconocerlos y clasificarlos, también que fuesen sustanciales agrupando una cantidad significativa de usuarios, quienes son la población objeto del presente estudio, de esta forma se espera garantizar que la entidad brinde una mejor oferta institucional y excelencia en el servicio a los usuarios.

Para responder asertivamente a los usuarios de acuerdo a la relevancia de la oferta institucional, las variables identificadas se han asociado con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios en cada grupo de interés. Los datos acerca de los usuarios con los que cuenta el instituto son asequibles, para facilitar que sean contactados cuando se requiera articularlos a las iniciativas, planes y programas ofrecidos por la entidad. Además, Se buscaron variables relevantes en relación a los servicios enmarcados dentro de su misionalidad.

La caracterización también permite establecer cuáles son los usuarios que con mayor frecuencia solicitan los servicios de la entidad, esto hace posible dirigir con mayor exactitud las comunicaciones y los servicios que se ofrecen, de acuerdo al nivel e intensidad de los requerimientos y posibilita la implementación de acciones que mejoren la percepción de confianza por parte de los usuarios, hacia la entidad y, por ende, hacia la institucionalidad del Estado. Además, orienta para realizar los ajustes necesarios a los procesos existentes, mejorar los servicios que presta el IDEAM, generar nuevos servicios para los usuarios más importantes y que posiblemente no esté siendo atendidos de manera adecuada por los canales de acceso existentes. Permitirá además la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación entre la entidad y los usuarios.



Gráfica N° 1. Proceso de Caracterización de usuarios.

9. FUENTES Y MECANISMOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN.

Enmarcados en la Ley de 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y en su decreto reglamentario 1081 de 2015, así como en la Resolución 2821 de 14 de diciembre de 2016, mediante la cual el IDEAM adoptó la Política de Protección de datos, se procedió a recolectar la información accediendo a los datos obtenidos a través de los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad para atender a los usuarios (ciudadanos y partes interesadas).

Por un lado, a Oficina de Informática suministró una base de datos generada a partir del módulo de atención al ciudadano para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) o módulo “contáctenos” de la página web de la entidad www.ideam.gov.co, mediante la cual se posibilita la captura los datos con características específicas de los usuarios y que en 2017 alcanzó un total de **2.335 registros**, convirtiéndose ésta en una muestra representativa y en una fuente primaria de información para la presente caracterización.

Igualmente, fueron acopiados y tenidos en cuenta los resultados de las encuestas de actividades de participación ciudadana, las visitas académicas, los informes semestrales del índice de satisfacción de los Usuarios- NSU interno y externo de la vigencia anterior, los informes trimestrales de PQRS 2017 donde se analizaron las solicitudes que se consolidan en el **Sistema de Gestión Documental ORFEO**. También, se usaron los datos suministrados por la oficina Asesora Jurídica y del Grupo de Talento Humano sobre los usuarios internos (servidores públicos de la entidad), la información suministrada por las Áreas Misionales y de Apoyo, respecto de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés con los que interactúan regularmente.

FUENTE PRIMARIA

FORMULARIO PARA RADICACIÓN DE PQRS DE LA PÁGINA WEB IDEAM.

<http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/pqrs>

Al Ingresar al Módulo de ATENCIÓN AL CIUDADANO y seleccionar la opción “Radique aquí su PQRS”, se despliega el formulario de solicitudes que debe diligenciar el usuario.

Gráfica N° 2. Fuente de información primaria: formulario de atención web.

FUENTE PRIMARIA



FUENTES SECUNDARIAS



Gráfica N° 3. Otras fuentes de información.

Además de las fuentes de información ya mencionadas, se seleccionaron otras variables importantes, al tiempo que se consideraron los datos proporcionados directamente por los usuarios. Para complementar información significativa de carácter sociodemográfico, geográfico y de comportamiento de los usuarios, se usaron otras fuentes primarias como la base de datos de Talento Humano, de la Oficina Jurídica y del Grupo e Participación Ciudadana.

Así mismo, se tuvo en cuenta la información secundaria proveniente de otros canales de comunicación dispuestos por el Instituto, como la atención presencial o telefónica en los módulos de atención de la sede principal y en las diez áreas operativas ubicadas en diferentes regiones del país, de los buzones de sugerencias, los datos obtenidos mediante los correos certificados que se reciben y tramitan desde el Grupo de Gestión Documental y también de la información recaudada a través del correo electrónico atenciónciudadano@ideam.gov.co.

Otras fuentes fueron las distintas áreas misionales que suministraron información respecto de los grupos de interés y Grupos de valor con los que interactúan, la información con la cual se realizan las convocatorias a los diferentes eventos institucionales y la que procede de los canales a través de los cuales se envía información diaria de las variables climatológicas que monitorea el IDEAM como el estado del tiempo y las alertas tempranas.

Una vez recolectada la información, se procedió a realizar el análisis; en primer lugar, a la información contenida de la base de datos de PQRS del módulo de atención web ya que allí, los usuarios proveen

datos cómo su ubicación geográfica, ocupación, cargo, nivel académico, edad, género, entre otros, lo cual permite caracterizar diversas variables relevantes en la definición de productos y servicios de la oferta institucional del IDEAM.

Es de resaltar que el IDEAM le da cumplimiento a la ley 1581/2012 de protección de datos personales y en ese sentido ha dispuesto para la ciudadanía, diversos canales de comunicación a través de los cuáles busca ofrecer a todos los usuarios orientación oportuna, trato amable y una respuesta efectiva a las solicitudes allegadas. Así las cosas, toda vez que se radica una PQRS a través de la página web, los ciudadanos reciben una notificación previa. Para la atención a los usuarios, el instituto cuenta con los siguientes canales de atención y orientación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de Solicitudes	Calle 25D # 96B – 70 Barrio: Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se radican las solicitudes de información y/o documentos, así como se brinda orientación de manera personalizada.
	Ventanilla de Correspondencia			Recibe, radica y direcciona la correspondencia que ingresa al IDEAM.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000110012	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija - Bogotá	(571) 3527160 Ext: 1200 - 1205 - 1210 -1219 -1212-1215		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija de Pronósticos y Alertas - Bogotá	(571) 3075625	La línea se encuentra activa las 24 horas, los siete días de la semana.	Brinda información sobre Pronósticos y Alertas de las variables climatológicas que monitorea el IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).
Virtual	Módulo PQRS Página Web	www.ideam.gov.co PARTICIPACIÓN CIUDADANA Módulo PQRS	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana Columna derecha: Radique aquí su PQRS Así mismo en: Consulta radicado WEB ORFEO, se puede acceder a consultar el estado del trámite o de la solicitud.
	Módulo Solicitudes de Información	www.ideam.gov.co SOLICITUD DE INFORMACIÓN	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los	Ruta: http://www.ideam.gov.co/solicitud-de-informacion
	Hidrología y Meteorológica		requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. (por este canal, el usuario debe contar con un usuario y una clave, para poder realizar la solicitud)	Columna derecha: Solicitud de Información En este módulo los usuarios encuentran: <ul style="list-style-type: none"> • Click aquí para iniciar el Trámite de Solicitud de Información • Descargue el Instructivo del Trámite • Formato de Solicitud de Parámetros Hidrometeorológicos • Evalúe Nuestros Servicios • Trámite Solicitud de Información
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad al trámite.
	Correo Electrónico "Denuncias de Actos de Corrupción"	denunciacorrupcion@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEAM, en el desempeño de sus funciones. La persona encargada de atender las denuncias, es la Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, a quien se puede ubicar en la Calle 25D N° 96B - 70, Piso 3, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua o al teléfono 3527160. (No es un canal de radicación de PQRS).
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 25D N° 96B – 70 Piso 1, Entrada Principal y Atención al Ciudadano, Barrio Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del IDEAM.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @IDEAMColombia Facebook: Ideam.Instituto Youtube: Instituto IDEAM Instagram: IDEAM COLOMBIA	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia del IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).

Gráfica N° 4. Canales de atención y orientación al usuario.

Así mismo, para la Atención al Ciudadano en las diferentes regiones del país, además de la sede central, el IDEAM cuenta con diez (10) Áreas Operativas o sedes regionales, donde los usuarios pueden radicar sus solicitudes de manera presencial, telefónica o a través del buzón de sugerencias y requerir información sobre la entidad. La ubicación de la Áreas Operativas es la siguiente:

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	MEDELLIN - ANTIOQUIA	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia
2	BARRANQUILLA - ATLANTICO	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico
3	VILLAVICENCIO - META	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 34 No. 41- 31, Barrio Barzal Alto, Villavicencio - Meta
4	NEIVA - HUILA	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila
5	SANTA MARTA - MAGDALENA	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena
6	DUITAMA - BOYACA	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá
7	PASTO - NARIÑO	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño
8	BUCARAMANGA - SANTANDER	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Avenida Quebrada Seca No. 30 -12, Piso 2 - Barrio La Aurora, Bucaramanga, Santander
9	CALI - VALLE DEL CAUCA	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 38 Norte No. 3HN-09, Barrio Prados del Norte, Cali, Valle del Cauca
10	IBAGUE - TOLIMA	8	265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990	Carrera 6 No. 46-71, Barrio Villa Marlen, Ibagué - Tolima

Gráfica N° 5. Áreas Operativas IDEAM.

10. POBLACIÓN OBJETO.

10.1. USUARIOS EXTERNOS

Durante el proceso de análisis de la información recopilada, fueron consideradas todas las entidades que hacen parte del Estado Colombiano del país tanto del orden municipal, departamental, como nacional, las personas naturales y personas jurídicas de los diferentes sectores socioeconómicos y las entidades mixtas que toman decisiones; ya sean de tipo particular o general, y los todos los ciudadanos que durante el 2017 solicitaron servicios e información del IDEAM (incluyendo información técnica del banco de datos) o realizaron algún trámite.

Cabe aclarar que, a partir de la presente vigencia, el IDEAM colocó a disposición del público, la consulta y descargar datos hidrometeorológicos a través del **Geoportal DHIME**, donde se puede acceder a ésta información directamente para ser usada con fines académicos, laborales y/o científicos.

10.2. USUARIOS INTERNOS

Fueron tenidos en cuenta usuarios internos del IDEAM, que permanentemente requieren información para las investigaciones técnico-científicas que la entidad realiza, con el fin de suministrarlas a los entes rectores y gubernamentales en la toma de decisiones de interés general o particular.

De otra parte, también se incluyeron los servidores públicos de la entidad (funcionarios y contratistas), que constantemente adelantan trámites y solicitan servicios administrativos, utilizando los canales de atención al usuario como el módulo de PQRS

10.3. CIUDADANOS BENEFICIARIOS

Personas naturales o jurídicas de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o que haya sido adquirida, Infancia, adolescencia, juventud, adultos, adultos mayores, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad, miembro de la comunidad LGBTI, víctimas del conflicto armado y ciudadanos extranjeros.

10.4. PARTES INTERESADAS

Para el IDEAM es importante conocer a sus usuarios, por ello, la información acerca de los ciudadanos que representan personas jurídicas, fue segmentada y analizada para poder clasificarlos según los Grupos de Interés y Grupos de valor identificados. Tener claridad acerca de esto también es primordial ya que, como ciudadanos, los usuarios tienen el derecho a hacer control social e incidir en toma de decisiones de las entidades, dicha incidencia se justifica en el hecho de que su calidad de vida y actividades, pueden verse afectadas directa o indirectamente por las determinaciones de la gestión institucional, máxime cuando se trata de una persona jurídica, cuyas decisiones internas y administración deben tomarse basándose en información confiable.

De acuerdo a los resultados contenidos en los informes trimestrales de PRQS de 2017 las partes interesadas, ya sean grupos de valor o grupos de interés, del IDEAM se encuentran agrupados de la siguiente forma:

- **La academia:** este sector agrupa el mayor número de usuarios y beneficiarios de la entidad.
- **Ciudadanos:** Un número amplio y muy variado de usuarios interesados en los temas institucionales.
- **La Empresa Privada:** personas jurídicas de diversas.
- **Entidades del sector Público:** Como las autoridades ambientales de orden nacional, regional y local, administraciones municipales y departamentales, diversas entidades y corporaciones político administrativas y públicas del orden nacional, regional o local, el Ministerio Público, etc.
- **Gremios o sectores diversos:** empresas, organizaciones y asociaciones de diferentes los sectores socioeconómicos como el agropecuario, de turismo y transporte, energético, industrial, construcciones, comunicaciones, salud, alimentos, etc.
- **Funcionarios del IDEAM:** usuarios internos o servidores públicos vinculados al IDEAM ya sea como funcionarios o contratistas.

- **Organizaciones sociales:** asociaciones, juntas de acción comunal, organizaciones étnicas, ambientalistas, defensoras de ddhh, de mujeres, de jóvenes y diversas ongs nacionales e internacionales.
- **Organismos internacionales:** ONG internacionales y Agencias de Cooperación internacional.

11. BALANCE DE LA INFORMACIÓN

11.1. DESCRIPCIÓN DE LA BASE DE DATOS

La tabla a continuación, corresponde a la base de datos que resultó del módulo web para radicación de PQRS y que brindó una muestra de 2.335 registros, a continuación, se describe cada uno de los campos encontrados en dicha base de datos para caracterización de los usuarios del IDEAM y su descripción:

CAMPOS DE LA BASE DE DATOS PARA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
N° DE DOCUMENTO	Número de documento de identidad del usuario que hace la solicitud, esta es importante para identificar al usuario que hace la solicitud, pero no es relevante en la caracterización
NOMBRES	Nombres del usuario solicitante, información personal para identificar al usuario que no será tomada en cuenta en la caracterización
PRIMER APELLIDO	Primer apellido del usuario, información personal para identificar al usuario que no será tomada en cuenta en la caracterización
SEGUNDO APELLIDO	Segundo apellido del usuario, información personal para identificar al usuario que no será tomada en cuenta en la caracterización
DIRECCIÓN	Contiene información de ubicación específica de quien consulta, es personal y no relevante en la caracterización.
TELÉFONO	Se refiere al número telefónico de contacto del usuario, aunque este dato facilita el contacto de la entidad con el usuario, no es relevante para la el ejercicio de caracterización
E-MAIL	Dirección de correo electrónico de quien consulta, información que sólo será tomada en cuenta para identificar el medio de respuesta para el usuario.
ZONA DE UBICACIÓN CONTINENTE	Permite identificar la región continental donde se encuentra el Usuario, no es relevante para la caracterización, en 2017 se identificaron solicitudes de dos continentes, no es un dato relevante para el presente ejercicio.
PAÍS	Se menciona el país del usuario, en este campo además de Colombia, pudieron identificarse solicitudes procedentes de otros siete (7) países del mundo, es un dato medianamente relevante en el ejercicio de caracterización.
DEPARTAMENTO	Departamento o estado en el cual se encuentra el usuario, información muy relevante para el ejercicio de caracterización, permitió identificar 2.324 registros de usuarios en los 32 departamentos de Colombia y 11 solicitudes procedentes de departamentos o estados de otros países.
MUNICIPIO	Ciudad o municipalidad de Colombia donde se encuentra el usuario, se lograron identificar usuario en 329 municipios de Colombia y la información es relevante en el ejercicio de caracterización.
FECHA DE LA SOLICITUD	Permite conocer la fecha en la que ingresa de la solicitud, aunque este dato no lo suministra el usuario directamente, el sistema asigna un código mediante el cual queda registrada la fecha exacta, dicha información es relevante para la caracterización.
TIPO DE CONSULTA O SOLICITUD	Identifica el tipo de solicitud que realiza el usuario dentro de 12 opciones distintas.
CARGO/OCUPACIÓN	Permite Identificar que ocupación desempeña el usuario o si tiene alguna vinculación

	laboral y de qué tipo dentro de 10 opciones
GÉNERO	Facilita establecer la identidad sexual de los usuarios en términos biológicos entre masculino, información relevante para el enfoque de género.
EDAD	Permite segmentar a los usuario en grupos etários (rango de edad) dentro de 7 categorías. Información relevante para el ejercicio de caracterización
ESCOLARIDAD	Facilita la segmentación de lo usuarios de acuerdo a su nivel de escolaridad entre 8 categorías, información muy relevante para la caracterización es un dato relevante en el ejercicio.
SITUACIÓN PRIORITARIA O DISCAPACIDAD	Permite identificar la existencia de usuarios con algún tipo de vulnerabilidad, entre siete (7) opciones es un dato relevante en el presente ejercicio.
SECTOR EMPRESARIAL	Permite segmentar la información de los usuarios según el Grupos de Interés al que pertenezcan dentro de 30 categorías, es un dato muy relevante en la presente caracterización.
INSTITUCIONES PÚBLICAS	Facilita saber si el usuario pertenece o no a una entidad del Estado, esta información es relevante para la caracterización.
GREMIOS/ASOCIACIONES	Permite establecer si el usuario está vinculado o no dentro de un gremio o asociación, es un dato relevante en el ejercicio.
ORGANISMOS/ENTIDADES INTERNACIONALES	Aporta información para saber si el usuario pertenece a alguna entidad u organismo del orden internacional, es un dato relevante.
ACADÉMICO	Permite identificar el nivel académico del usuario dentro de Cinco (5) opciones, es un dato relevante en el presente ejercicio.

Gráfica N° 6. Descripción datos de la base de datos.

11.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.

Con el fin de priorizar las variables según los criterios establecidos para seleccionar aquellas relevantes para el cumplimiento del objetivo de la caracterización, a continuación, se describen las variables a evaluar, asignándole un valor de 1 (uno) si cumple o 0 (Cero) si no lo cumple. Las variables fueron valoradas teniendo en cuenta si se trataba de un usuario como persona natural o como persona jurídica.

El puntaje máximo obtenido es de 5 puntos, los criterios de priorización de variables son los siguientes:

- **Variables relevantes:** se relacionan con el objetivo de la caracterización y son indispensables para alcanzar el cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **Variables económicas:** aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- **Variables medibles:** son variables que pueden medirse para cada ciudadano o grupo de interés.
- **Variables asociativas:** permiten las segmentaciones y pueden asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo garantizando su relevancia.
- **Variables consistentes:** son variables cuyos resultados o valores no cambian y permanecen en el tiempo.

11.2.1. Variables Priorizadas Para Personas Naturales (Ciudadanos internos y externos).

Durante le ejercicio de sgmentación y priorización de variables, fueron consideradas por separado los usuarios como personas jurídicas y como personas naturales.

En la caracterización de personas naturales fueron seleccionadas variables cuya información se encontrara en la base de datos arrojada por el módulo de atención web de PQRS e igualmente fue considerada información sobre usuarios que han participado en diversos eventos y actividades de la entidad, como los osn la vistas académicas.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES												
TIPO DE USUARIO	CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN - LA VARIABLE ES:					PUNTAJE TOTAL	SE CUENTA CON LA INFORMACIÓN		SELECCIONADA	
			RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO	SI	NO
PERSONAS NATURALES	GEOGRÁFICAS	CONTINENTE	0	0	1	1	1	3	X			X
		PAÍS	1	1	1	1	1	5	X		X	
		DEPARTAMENTO	1	1	1	1	1	5	X		X	
		MUNICIPIO	1	1	1	1	1	5	X		X	
		CLIMA	1	1	1	1	0	4		X		X
	DEMOGRÁFICAS	TIPO Y N° DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	X			X
		GÉNERO	1	1	1	1	1	5	X		X	
		EDAD	1	1	1	1	1	5	X		X	
		ETNIA	1	1	1	1	1	5		X		X
		CARGO/OCUPACIÓN	1	1	1	1	1	5	X		X	
		ACADÉMICO	1	1	1	1	0	4	X		X	
		NIVEL DE ESCOLARIDAD	1	1	1	1	1	5	X		X	
		LENGUAS O IDIOMAS	1	1	1	1	0	4		X		X
		ESTRATO SOCIOECONÓMICO	0	1	1	1	0	3		X		X
		SITUACIÓN PRIORITARIA	1	1	1	1	0	4	X		X	
	INTRÍNECAS	OPORTUNIDAD - EFICIENCIA	1	1	1	1	0	4	X		X	
		EFFECTIVIDAD	1	1	1	1	0	4	X		X	
		CANALES DE ATENCIÓN	1	1	1	1	0	4	X		X	
		CONOCIMIENTO	1	1	1	1	0	4	X		X	
		DEPENDENCIA QUE RESPONDE	1	0	1	1	0	3	X		X	
	DE COMPORTAMIENTO	TIPO DE USUARIO	1	1	1	1	0	4	X		X	
		FRECUENCIA (FECHA DE LA SOLICITUD)	1	0	1	1	0	3	X		X	
		TIPO DE SOLICITUD	1	1	1	1	0	4	X		X	
INTERESES (PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO)		1	1	1	1	1	5	X		X		
NIVELES DE USO (CANTIDAD DE SOLICITUDES)		1	1	1	1	0	4	X		X	X	

Gráfica N° 7. Priorización variables Personas Naturales

11.2.2. Variables Priorizadas de Personas Jurídicas (Grupos de valor y Grupos de interés).

Para el caso de las persona jurídicas que determinan los grupso de valor y grupos de interés, fueron tenidos en cuenta la bases de datos primaria de PQRS y los informas trimestrales de PQRS 2017.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

TIPO DE USUARIO	CATEGORIA	VARIABLE	CALIFICACIÓN - LA VARIABLE ES:					PUNTAJE TOTAL	SE CUENTA CON LA INFORMACIÓN		SELECCIONADA	
			RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO	SI	NO
PERSONAS JURÍDICAS	GEOGRÁFICAS	CONTINENTE	0	1	1	1	1	4	X			X
		PAÍS	1	1	1	1	1	5	X			X
		DEPARTAMENTO	1	1	1	1	1	5	X			X
	TIPOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN	ORGANISMOS/ENTIDADES INTERNACIONALES	1	1	1	1	0	4	X		X	
		INSTITUCIONES PÚBLICAS	1	1	1	1	0	4	X		X	
		GREMIOS/ASOCIACIONES	1	1	1	1	0	4	X		X	
		ACADÉMICO	1	1	1	1	0	4	X		X	
		SECTOR EMPRESARIAL (ACTIVIDAD ECONÓMICA)	1	1	1	1	0	4	X		X	

Gráfica N° 8. Priorización variables Personas Jurídicas

12. RESULTADOS.

De acuerdo con los objetivos y la oferta institucional del IDEAM, las variables consideradas para el ejercicio de caracterización fueron analizadas segmentando a los usuarios en dos grandes grupos; uno como personas naturales y el otro, como personas jurídicas. Tanto en el primero como en el segundo grupo, se analizan las variables identificadas mediante las fuentes primarias y secundarias de captura de información.

Cabe anotar que, para el grupo de personas naturales fue más útil la base de datos arrojada por el módulo de atención web, donde se obtiene mayor información acerca de los usuarios, mientras que, para el grupo de personas jurídicas, fue necesario usar; tanto los datos del módulo web, como la información contenida en los informes trimestrales de PQRS y en los semestrales del Nivel de Satisfacción de usuarios (NSU).

En ambos casos, se complementó la información con datos obtenidos de encuestas de satisfacción realizadas durante las actividades de participación ciudadana y de rendición de Cuentas, así como de las fuentes secundarias como los son las Áreas Misionales y de apoyo de la entidad.

También usamos información proveniente de las áreas de apoyo del IDEAM, para caracterizar a los servidores públicos de la entidad que son nuestros usuarios internos.

12.1. PERSONAS NATURALES – CIUDADANOS INTERNOS Y EXTERNOS.



21.1. 1. VARIABLES GEOGRÁFICAS

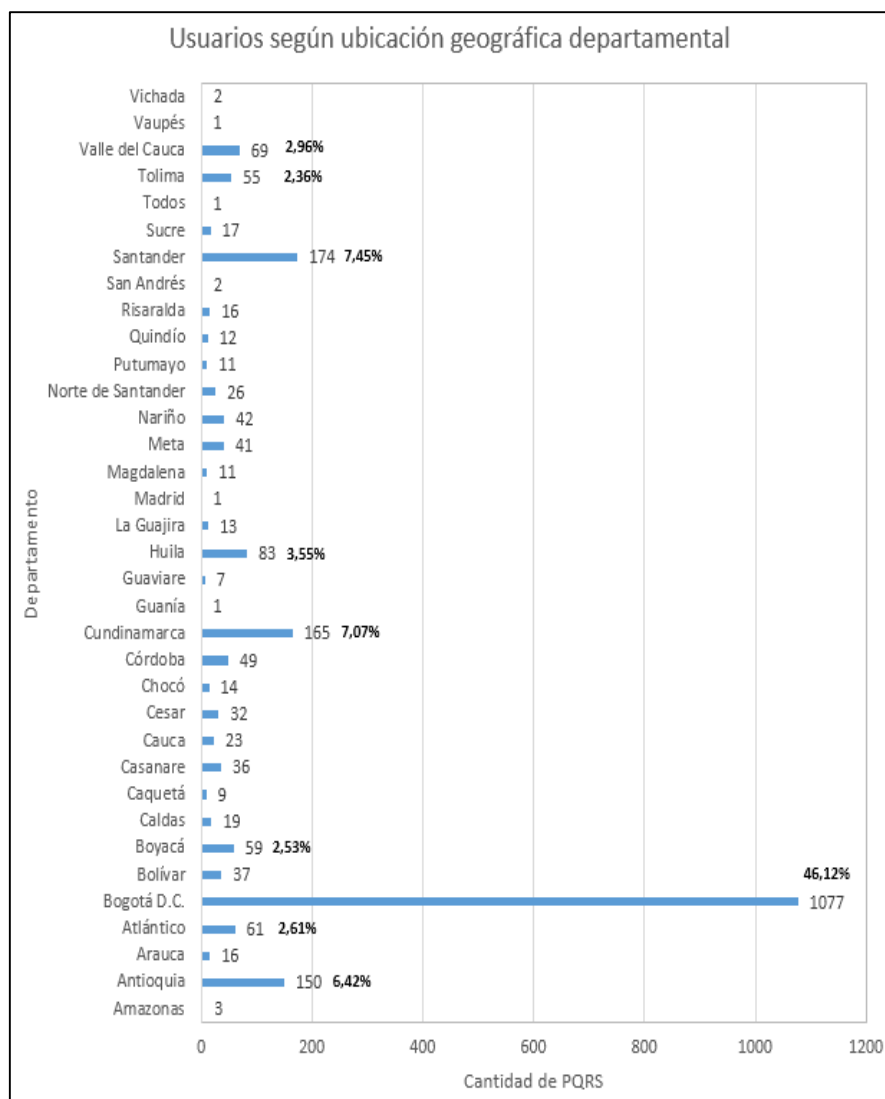
Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica del territorio colombiano, e incluso algunos usuarios extranjeros. Para ésta caracterización se tuvo en cuenta una variable en relación a la labor realizada por el IDEAM con las corporaciones autónomas regionales, de desarrollo sostenible y autoridades regionales ambientales del país, los parques naturales nacionales y las empresas de acueducto, con los aeropuertos del país, las instituciones educativas (generalmente de educación superior), las distintas alcaldías y gobernaciones del territorio nacional que requieren constantemente la información generada por el instituto en materia de hidrologías, meteorología, ecosistemas y estudios ambientales, para la toma de decisiones y la definición de políticas públicas.

El análisis fue realizado, en primer lugar sobre la muestra de 2.335 registros de usuarios cuyos datos fueron copiados en la base de datos arrojada por el módulo web de radicación de PQRS durante la vigencia 2017, mediante el formulario donde, entre otras información, los ciudadanos suministraron su ubicación geográfica, y así se pudo determinar que la mayoría de usuarios externos y partes interesadas del IDEAM, se concentran en la capital de país y que, aunque en menor porcentaje, la entidad tiene usuarios en todos los departamentos de Colombia y además, posee algunos usuarios en el extranjero.

Por un lado, tenemos la caracterización geográfica de usuarios externos, según los departamentos y municipios de del país. De otra parte, identificamos la ubicación geográfica de las entidades educativas que se interesaron en acercarse al conocimiento generado por el IDEAM a través de vistas académicas, y, por otro lado, determinamos la ubicación geográfica de los usuarios internos del instituto.

- **Ubicación Departamental de Usuarios Externos:**

Mediante la gráfica a continuación, podemos ver claramente, de qué departamentos del país, procedían las solicitudes o PQRS, de los usuarios externos.



En la Gráfica encontramos que el 46,12% de los usuarios se concentran en Bogotá, seguido de Santander con un 7,45%, Cundinamarca con un 7,07%, Antioquia con un 6,42%, cuyos índices son muy similares, pero están muy por debajo del Distrito Capital.

Gráfica 9. Ubicación departamental de usuarios externos.

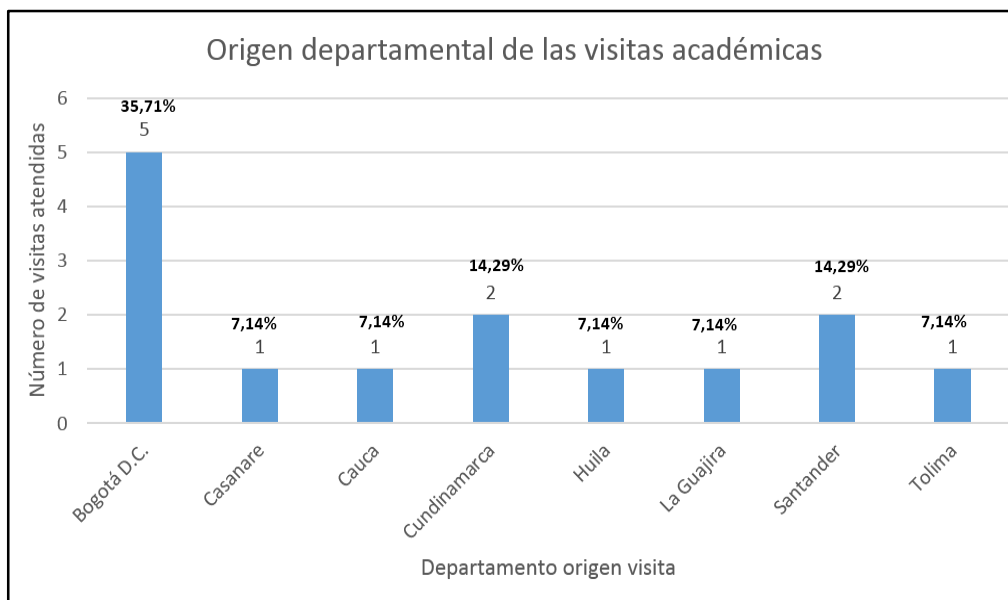
- **Ubicación Departamental Usuarios de Visitas Académicas:**

Pero para ir más allá de los datos arrojados por la base de datos de radicación de PQRS, y tener un mayor conocimiento acerca de quiénes son nuestros usuarios externos, es importante tener en cuenta otro tipo de eventos y actividades realizadas por la entidad y que involucran la participación de los mismos, una de las que vale la pena destacar son las **Visitas Académicas**, donde diversas entidades educativas solicitaron conocer las instalaciones del IDEAM con el fin de fortalecer y complementar la formación integral de sus estudiantes, acercándolos al conocimiento científico que genera el instituto.

Gracias a este espacio de diálogo, en 2018 fue posible acercarnos más a los usuarios del sector académico y hacer un seguimiento juicioso de sus características y necesidades respecto de la oferta

institucional del IDEAM. Si bien, una visita académica se da luego de que el interesado surte el trámite correspondiente de PQRS a través de la página web o de cualquier otro de los canales existentes, no podemos desconocer que al medir quienes se benefician de la actividad nos quedaríamos cortos si tan sólo tuviésemos en cuenta a quien realizó la solicitud, por ello; se generaron herramientas de medición que nos permitieron cuantificar y cualificar a quienes se beneficiaron de las mismas.

Este ejercicio, le permitió entonces al instituto compartir su conocimiento a un número mayor de usuarios entre niños, niñas y jóvenes, además de otros grupos de interés como líderes comunales y docentes, de diferentes regiones del país, donde, de **14 visitas académicas** realizadas entre febrero y noviembre de 2018, fueron atendidos **610 usuarios** procedentes de los siguientes departamentos.



Encontramos entonces que, de 14 visitas atendidas el 35,71% correspondían a instituciones educativas de Bogotá, imponiéndose nuevamente con el mayor de beneficiados por su cercanía con la sede principal del IDEAM y por la gran oferta académica de la capital del país.

Gráfica 10. Origen departamental de las vistas académicas

Éstas cifras, obedecen a que en Bogotá se concentran la mayor cantidad de entidades de educación superior y las más importantes empresas de del sector público y privado, a las cuales pertenecen la mayoría de los usuarios del IDEAM, tal como pudimos determinarlo en la gráfica Grupos de interés.

- **Ubicación geográfica de Usuarios Internos (Servidores públicos IDEAM):**

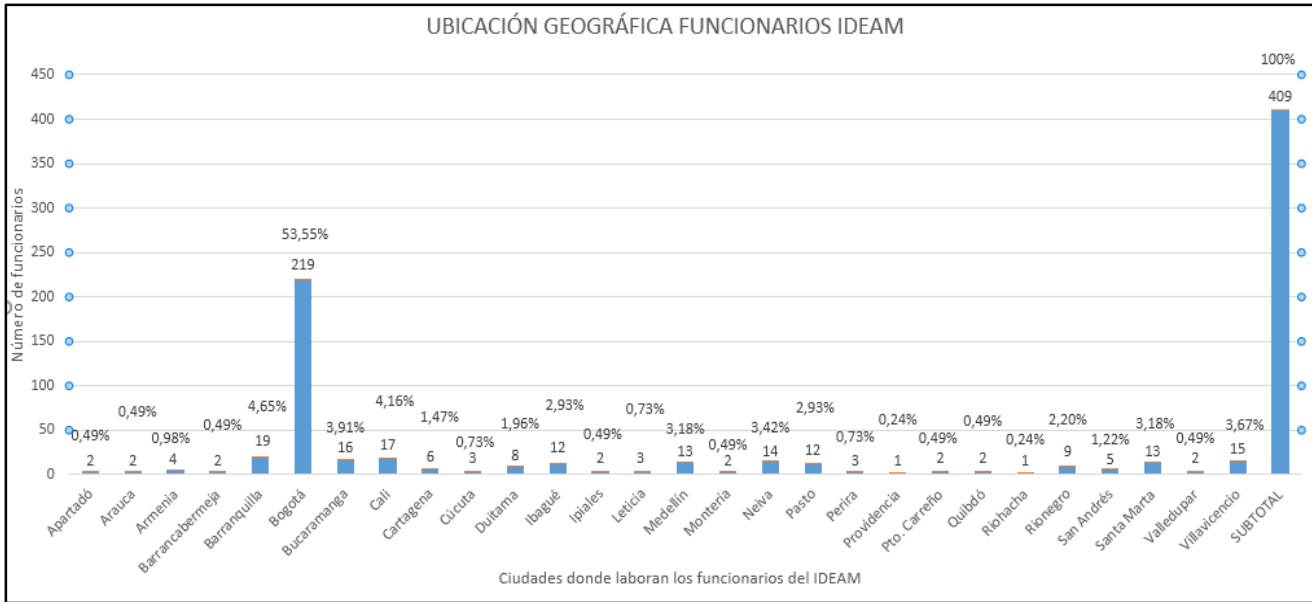
La información suministrada por las áreas de apoyo del instituto como la Oficina Jurídica y el Grupo de Talento Humano, permitió identificar la ubicación geográfica de nuestros usuarios internos, que son los funcionarios y contratistas, quienes en 2018 llegaron a un total de 593 servidores públicos, distribuidos geográficamente de la siguiente forma:

UBICACIÓN GEOGRÁFICA FUNCIONARIOS		
REGIONAL	CANT	%
Apartadó	2	0,49%
Arauca	2	0,49%
Armenia	4	0,98%
Barrancabermeja	2	0,49%
Barranquilla	19	4,65%
Bogotá	219	53,55%
Bucaramanga	16	3,91%
Cali	17	4,16%
Cartagena	6	1,47%
Cúcuta	3	0,73%
Duitama	8	1,96%
Ibagué	12	2,93%
Ipiales	2	0,49%
Leticia	3	0,73%
Medellín	13	3,18%
Montería	2	0,49%
Neiva	14	3,42%
Pasto	12	2,93%
Perira	3	0,73%
Providencia	1	0,24%
Pto. Carreño	2	0,49%
Quibdó	2	0,49%
Riohacha	1	0,24%
Rionegro	9	2,20%
San Andrés	5	1,22%
Santa Marta	13	3,18%
Valledupar	2	0,49%
Villavicencio	15	3,67%
SUBTOTAL	409	100%

UBICACIÓN GEOGRÁFICA CONTRATISTAS		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CANT	%
REGIONAL BOGOTÁ	180	97,83%
ÁREA OP. BUCARAMANGA	2	1,09%
AEROPUERTO RIOACHA	2	1,09%
TOTAL	184	100%

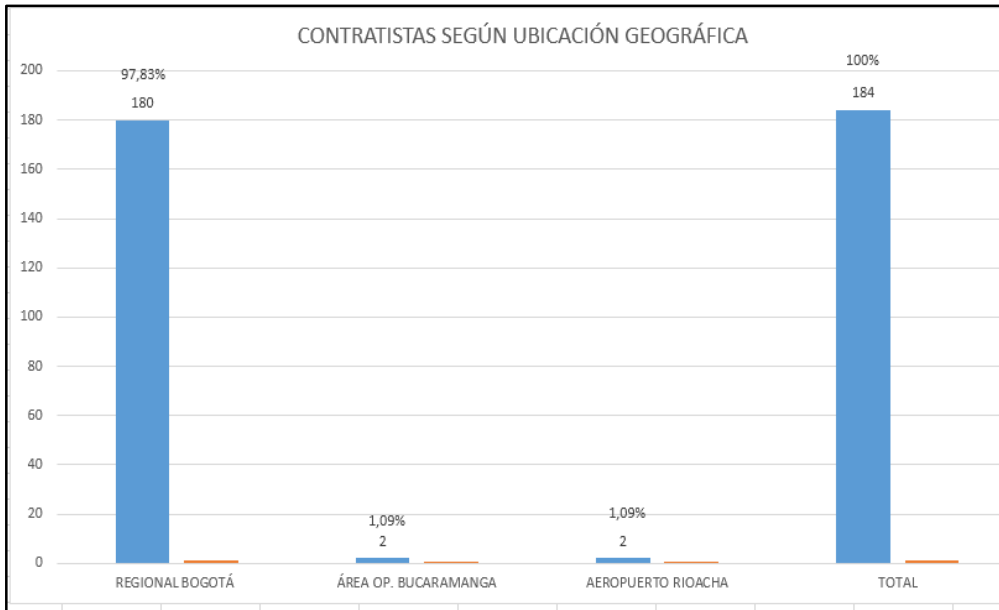
SERV. PÚBL. SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA		
REGIONAL	CANT	%
Bogotá	399	67,28%
Barranquilla	19	3,20%
Bucaramanga	18	3,04%
Cali	17	2,87%
Villavicencio	15	2,53%
Neiva	14	2,36%
Medellín	13	2,19%
Santa Marta	13	2,19%
Ibagué	12	2,02%
Pasto	12	2,02%
Rionegro	9	1,52%
Duitama	8	1,35%
Cartagena	6	1,01%
San Andrés	5	0,84%
Armenia	4	0,67%
Cúcuta	3	0,51%
Leticia	3	0,51%
Perira	3	0,51%
Riohacha	3	0,51%
Apartadó	2	0,34%
Arauca	2	0,34%
Barrancabermeja	2	0,34%
Ipiales	2	0,34%
Montería	2	0,34%
Pto. Carreño	2	0,34%
Quibdó	2	0,34%
Valledupar	2	0,34%
Providencia	1	0,17%
TOTAL	593	100%

Gráfica 11. Tabla segmentada de la ubicación geográfica usuarios internos IDEAM.



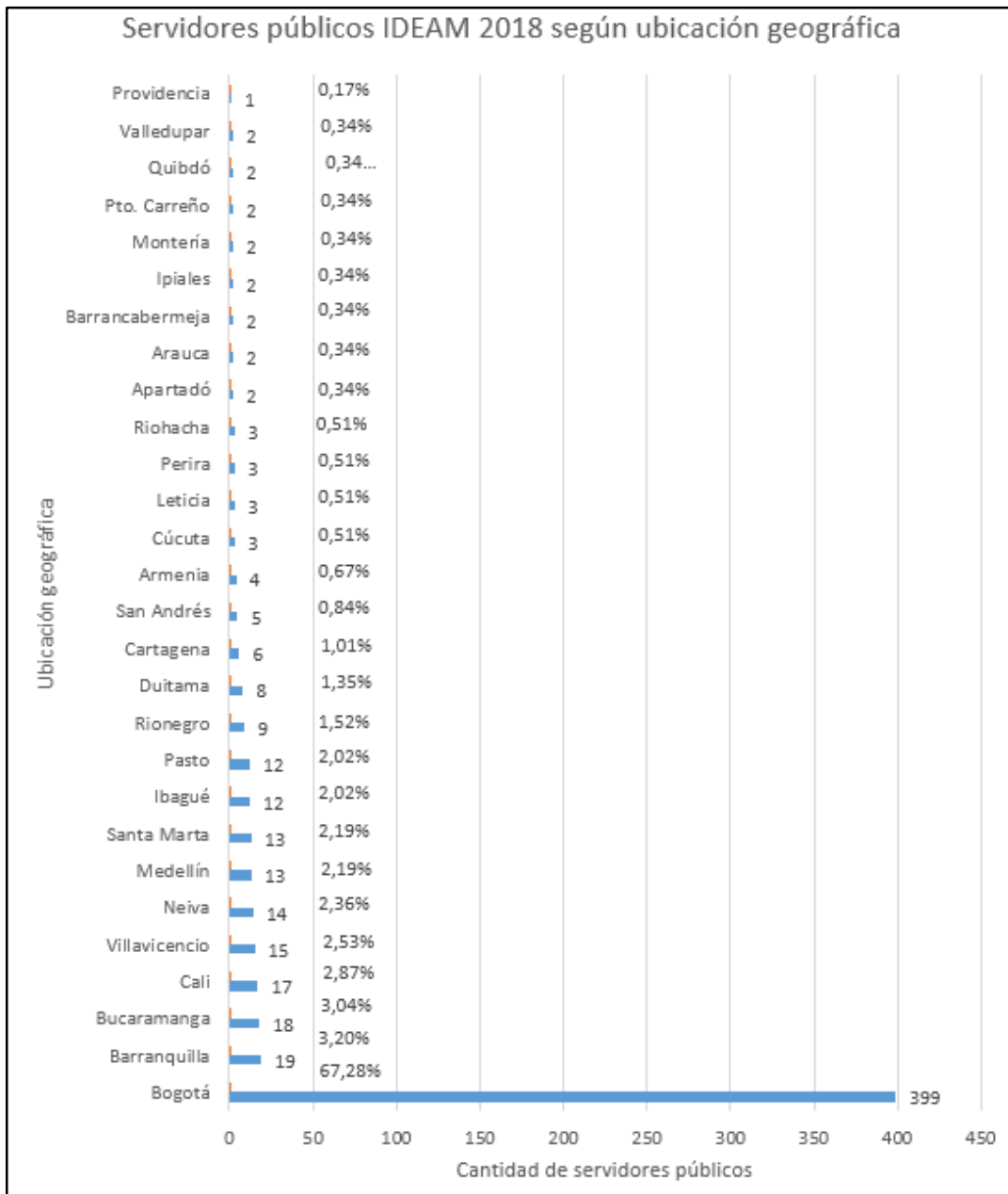
En la gráfica vemos que del 100% de funcionarios, casi la mitad de ellos se encuentran laborando en el distrito capital llegando aún 53.55%, mientras que los demás se encuentran distribuidos en porcentajes similares en otras 26 ciudades del país, destacándose índices superiores donde funcionan la Áreas Operativas del IDEAM como en Barranquilla, Bucaramanga. Cali. Duitama. Ibaqué. Medellín. Neiva. Pasto. Santa Marta v Villavicencio.

Gráfica 12. Ubicación geográfica funcionarios IDEAM.



La gráfica muestra que 97,83% de los contratistas, realizan su trabajo en Bogotá, mientras que sólo el 2,18 se encuentran fuera de la capital, la mitad de ellos (1,09%) en el Área Operativa de Bucaramanga (Santander) y el otro 1,09% en el aeropuerto de Riohacha en la Guajira.

Gráfica 13. Ubicación geográfica contratistas IDEAM.



Aquí vemos que la tendencia en cuanto a la ubicación geográfica del total de los servidores públicos, es similar a las anteriores, donde la mayoría se encuentran vinculados a la sede central en Bogotá con 399 personas, lo que corresponde al 67,28%.

Gráfica 14. Ubicación geográfica servidores públicos IDEAM.

- **Ubicación Municipal Usuarios Externos:**

En cuanto a las PQRS municipales, si bien las cifras son muy similares en relación a las departamentales, además de Bogotá, las ciudades a destacar son las siguientes:

Ciudad/Municipio	Total	Porcentaje
Barranquilla	48	2,06%
Bogotá	1077	46,12%
Bucaramanga	94	4,03%
Cali	41	1,76%
Cartagena	26	1,11%
Ibagué	37	1,58%
Medellín	79	3,38%
Montería	27	1,16%
Neiva	60	2,57%
Pasto	28	1,20%
Villavicencio	25	1,07%

Tomando en cuenta los índices más altos, vemos que nuevamente Bogotá tiene la cifra más alta de solicitudes con 46,12%, seguida de Bucaramanga con 4,03%, Medellín con 3,38% y Barranquilla con 2,06%.

Gráfica 15. Ubicación Municipal Usuarios Externos.

Como podemos ver en la tabla, los índices son muy similares a los departamentales, donde Bogotá llega casi al 50% de las solicitudes, lo que es lógico si tenemos en cuenta que es donde opera la sede central de la entidad y en el caso de las demás ciudades, exceptuando Cartagena y Montería, existen Áreas Operativas del IDEAM y son ciudades con buena oferta académica y empresarial.

- **Origen municipal de las Visitas Académicas:**

Las Visitas Académicas también nos permitieron identificar a los usuarios según su ubicación geográfica municipal:

Gráfica 15. Ubicación Municipal Usuarios Externos.

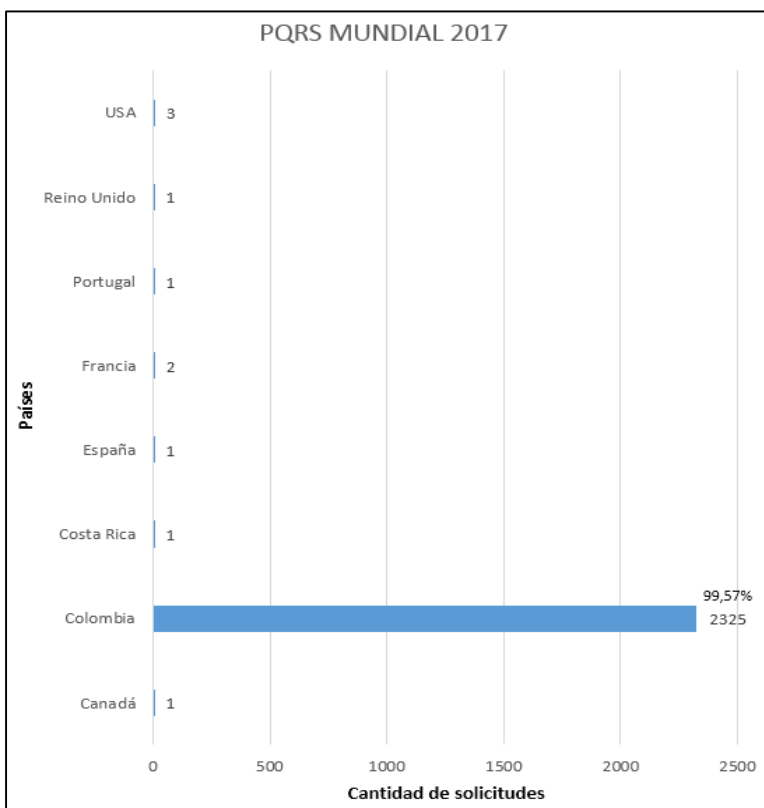
Ciudad/Municipio	Nº de visitas	Porcentaje
Bogotá D.C.	2	35,71%
Cajicá	1	14,29%
Ibagué	1	7,14%
Neiva	1	7,14%
Popayán	1	7,14%
Riohacha	1	7,14%
San Gil	1	14,29%
Yopal	1	7,14%
Total general	14	100%

De acuerdo a la tabla, encontramos que, después de Bogotá con un 35,71% de las visitas, Cajicá y San Gil, son los municipios que más se han beneficiado de esta actividad.

Gráfica 16. Origen municipal de las Visitas Académicas.

- **Ubicación Internacional de los Usuarios Externos:**

En relación a las solicitudes internacionales, si bien las cifras de solicitudes de otros países, no son muy significativas, es interesante saber que además de los colombianos existen usuarios del mundo que se interesan en información que genera el IDEAM, este aspecto podría originarse de una parte en que algunos de los grupos de interés de la entidad son las agencias de cooperación y organizaciones internacionales cuyos temas de interés coinciden con la labor que realiza el instituto, por ejemplo el de cambio Climático.



Si bien la gráfica nos muestra que el 99,57% de los usuarios son colombianos, encontramos que tenemos usuarios en países como Estado Unidos, Reino Unido, Portugal, Francia, España, Costa Rica y Canadá, aunque en total éstos suman sólo un 0,43% de las solicitudes.

Gráfica 17. Ubicación geográfica mundial de usuarios externos.



21.1.2. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

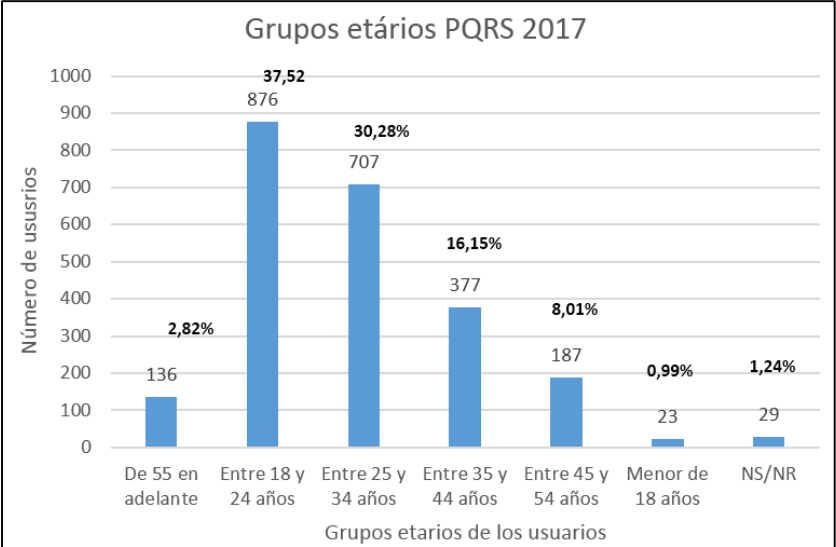
- **Grupos Etarios (edad).**

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo, es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización porque determina la edad de los usuarios y permite clasificarlos en rangos de edades según los niveles de acceso a los servicios

solicitados, así mismo posibilita la identificación de necesidades y la determinación de roles por agrupación.

- **Grupos etários de Usuarios Externos de PQRS:**

La Gráfica a continuación, da cuenta de la edad en la que se encuentran ubicados los usuarios que tramitaron PQRS, durante el 2017, éstos fueron segmentados en seis (6) rangos o grupos etários de la siguiente forma: usuarios menores de 18 años, donde se agrupan los menores de edad que nos consultaron, usuarios que están entre los 18 y 24 años, donde por lo general se encuentran los estudiantes universitarios y profesionales jóvenes, usuarios de 25 a 34 años, usuarios de 35 a 44 años, usuarios entre 45 y 54 años y usuarios de 55 años en adelante, éstos últimos rangos, agrupan una gama de trabajadores, entre profesionales, estudiantes de posgrados, científicos, investigadores, servidores públicos y ciudadanos interesados en la información que genera la entidad.



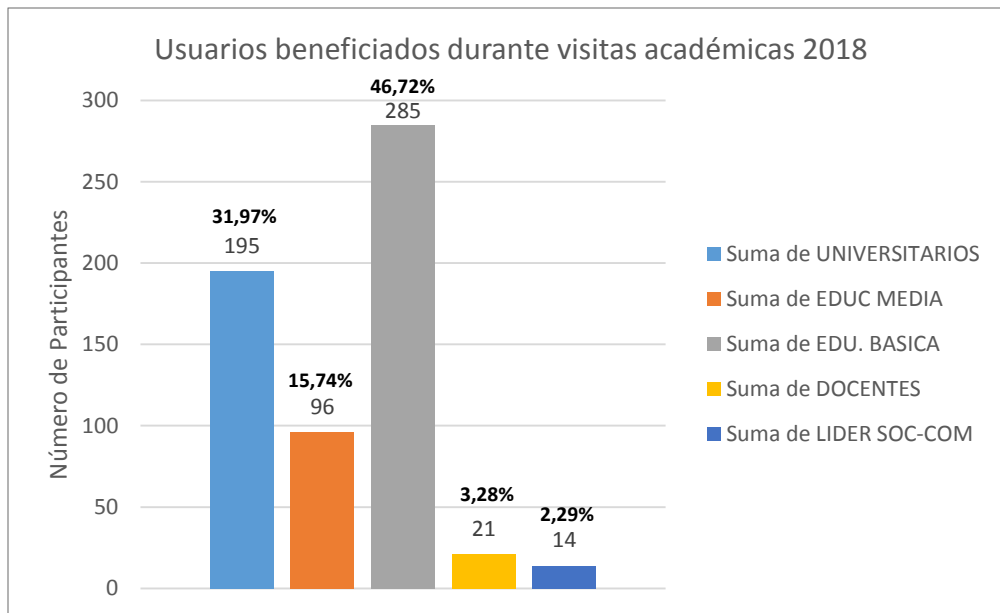
En la gráfica se evidencia que la mayoría de solicitudes hechas al IDEAM, provienen de una población joven que oscila entre los 18 y 24 años de edad, con un 37,52% de PQRS, seguidas de un 30,28% de solicitudes de usuarios que tienen entre 25 y 34 años. Al sumar éstos dos grupos etários, encontramos que juntos alcanzaron casi el 70% de las PQRS en 2017.

Gráfica 18. Segmentación de los usuarios externos según rango de edad.

- **Grupos etários de Usuarios de las Visitas Académicas:**

La siguiente tabla, muestra los rangos de edad de los usuarios que participaron durante las visitas académicas atendidas por el IDEAM en la presente vigencia:

GRUPOS ETÁRIOS DE LA VISITAS ACADÉMICAS REALIZADAS EN 2018			
GRUPO ETARIO	NIVEL ACADÉMICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 6 a 11 años	Educación Básica (Primaria)	285	46,72%
De 12 a 17 años	Educación media (Bachillerato)	96	15,74%
Entre 18 y 24 años	Estudiantes universitarios	195	31,97%
Mayores de 25 años	Docentes y Líderes comunales	34	5,57%
TOTAL		610	100%



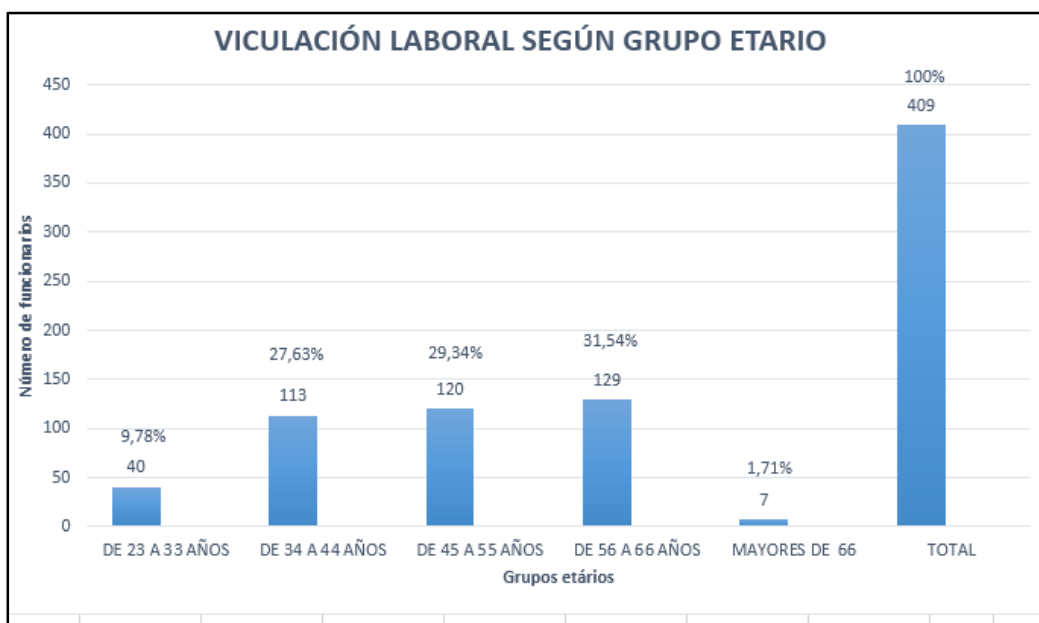
Las cifras representadas evidencian una variación interesante en la participación de grupos etáricos durante las vistas académicas, pues encontramos que el 46,72% corresponde a niños de educación básica primaria cuyas edades oscilan entre los 6 y 11 años, el 15,74% a jóvenes de bachillerato que están entre los 12 y 17 años de edad, que el 31,97% corresponde a jóvenes universitarios no mayores de 24 años de edad y que tan sólo el 5,57% corresponde a personas mayores de 25 años. Así tenemos que el **64,46%**, es decir; que 381 de los beneficiados eran **menores de edad**.

Gráfica 19. Segmentación de los usuarios de visitas académicas según rango de edad.

- **Grupos etáricos de Usuarios Internos:**

De acuerdo a la información que entregó el Grupo de Talento Humano, respecto de los funcionarios públicos vinculados a la entidad, el mayor porcentaje de planta de personal supera los 34 años de edad y tal sólo el 9,78% es menor de 33 años.

VICULACIÓN LABORAL SEGÚN GRUPO ETARIO		
RANGO DE EDAD	CANT	%
DE 23 A 33 AÑOS	40	9,78%
DE 34 A 44 AÑOS	113	27,63%
DE 45 A 55 AÑOS	120	29,34%
DE 56 A 66 AÑOS	129	31,54%
MAYORES DE 66	7	1,71%
TOTAL	409	100%



Según la gráfica, el 88,51% de los funcionarios del IDEAM, oscila entre los 34 y 66 años de edad y tenemos 1,71% de funcionarios mayores de 66 años. Las cifras evidencian la carencia de población joven en la planta de personal.

Gráfica 20. Segmentación funcionarios públicos IDEAM según rango de edad.



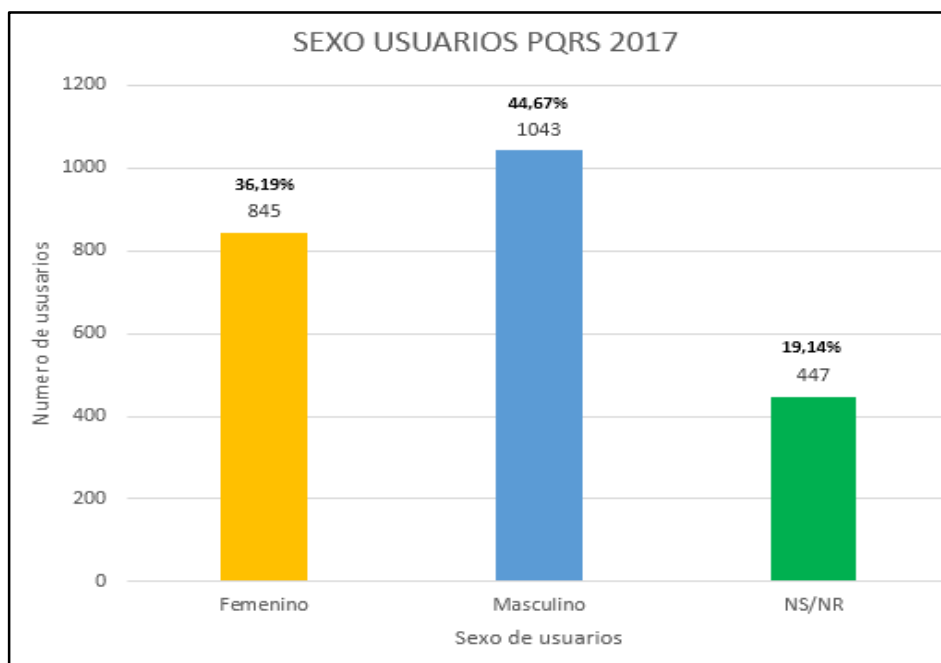
12.1.3. SEXO - ENFOQUE DE GÉNERO.

Esta variable permite realizar un paralelo entre hombres y mujeres que solicitan los servicios de la entidad y poder así proponer el diseño de estrategias encaminadas al acceso con equidad de género, así mismo, posibilita la realización de un análisis con enfoque de género en relación a la oferta institucional del IDEAM y garantizar la prestación de los servicios de la entidad de forma incluyente desde esta perspectiva.

- **Sexo de los Usuarios Externos de PQRS:**

En la siguiente gráfica se ilustra que, durante el 2017, la mayoría de usuarios externos que solicitaron los servicios de la entidad a través del módulo web de atención al usuario eran hombres con un 44,67%, mientras que el 36,19% eran mujeres, sin embargo, no fue posible constatar el género del 19,14% de los usuarios que no suministraron dicha información.

Estas cifras dejan ver que actualmente en Colombia, los temas técnicos y científicos, ya dejado de ser un interés exclusivo de los hombres y que hay una tendencia a incrementarse el porcentaje de mujeres que se interesan en este tipo de información, puede afirmarse entonces que, en el país se ha venido reduciendo la brecha de género en relación a la ciencia y a la tecnología. Y el IDEAM, ha hecho grandes aportes frente a la apertura de espacios de consulta y participación en este sentido y sin hacer acepción de personas, respecto del género.

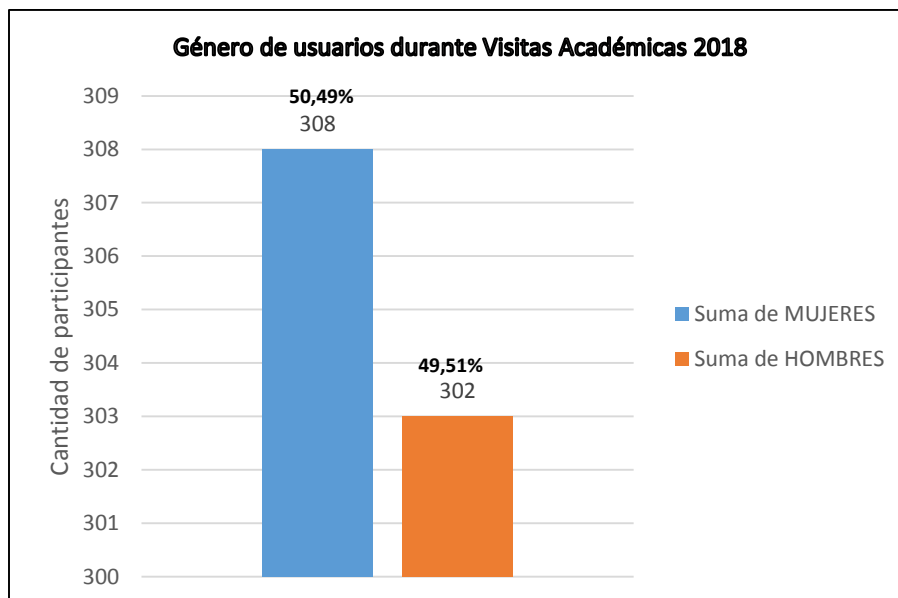


De acuerdo a la gráfica, la mayoría de usuarios externos que hicieron solicitudes al IDEAM en 2017 fueron hombres con un 44,67%, superando a las mujeres sólo en 8,48%.

Gráfica 21. Segmentación de usuarios externos según sexo.

Otro de los indicadores que cabe destacar y que confirma la tendencia a incrementar el interés de usuarias del sexo femenino en los temas inherentes al instituto, son las cifras que se han dado durante el desarrollo de las Visitas Académicas al IDEAM EN EL 2018.

- **Cifras de género Durante la Visitas Académicas:**



En la gráfica vemos que el 50,49% de visitantes fueron mujeres, frente a un 49,51%, es este caso se evidencia una cifra muy pareja entre ambos sexos de un total de 610 personas.

Gráfica 22. Segmentación de Visitas Académicas según sexo.

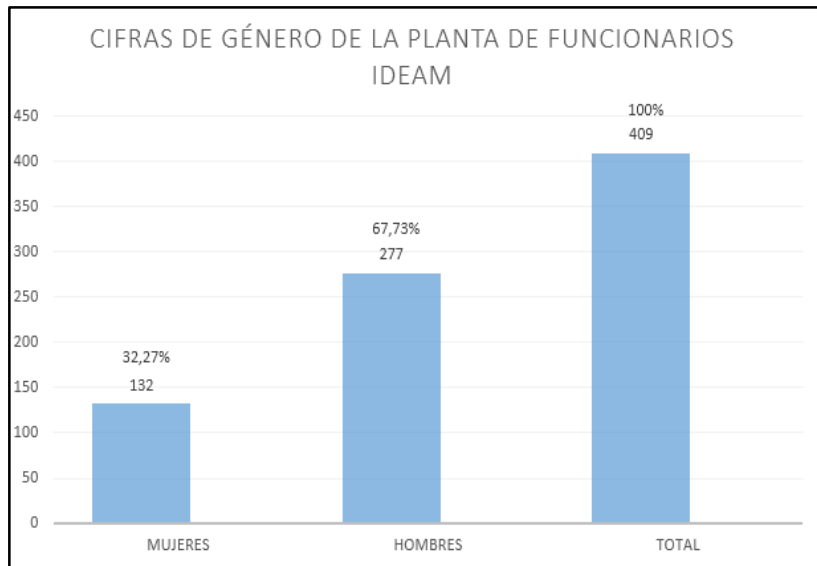
- **Cifras de género Usuarios Internos:**

Tener claridad respecto del sexo de sus usuarios internos, le da insumos a la entidad para que desarrolle iniciativas tendientes a eliminar de la discriminación por razones de género y promueve la igualdad, que es uno de los principales derechos humanos y fundamentales en la sociedad.

Teniendo en cuenta que los procesos de selección de personal de las instituciones estatales se surten mediante concurso, donde el conocimiento del candidato entra a jugar para definir su vinculación laboral y que, en los procesos de selección de contratistas, el perfil y la experiencia del aspirante son determinantes en la decisión final, sabemos que el rigor de los procedimientos impide una intervención directa que permita dar mayor o menor acceso laboral a una persona por razones de género. No obstante, en el IDEAM se ha procurado abrir mayores espacios de participación a las mujeres en los espacios de participación ciudadana y en las diversas acciones de diálogo que se desarrollan, igualmente, se ha procurado implementar iniciativas con enfoque de género orientadas a reivindicar y visibilizar la importancia y rol de la mujer.

Respecto de la vinculación laboral, en su planta de personal el IDEAM cuenta en la presente vigencia con 409 funcionarios, de éstos 132 (32,27%) son mujeres y 277 (67,73%) son hombres, mientras que en el grupo de contratistas encontramos 184 personas, de las cuáles hay 88 (47,83%) mujeres y 96 (52,17%) hombres. Así del total de 593 servidores públicos con los que cuenta la entidad, el 37,10% son mujeres y el 62,90% hombres. Cabe destacar que, de éstos más del 60% de mujeres ejercen cargos directivos o de mayor nivel jerárquico.

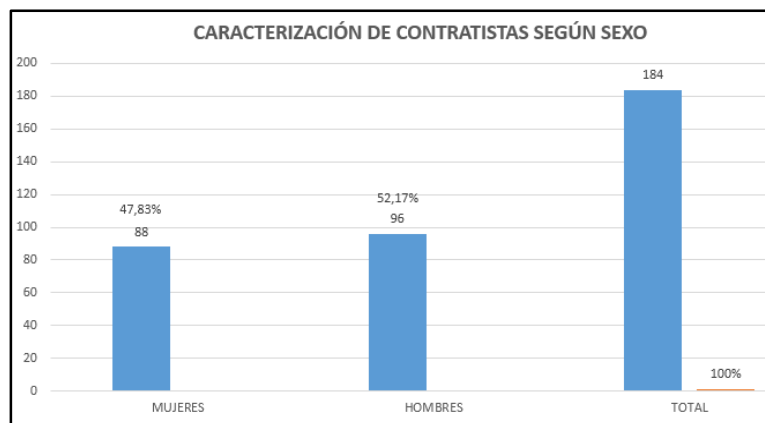
CIFRAS DE GÉNERO EN VINCULACIÓN LABORAL		
SEXO	CANT	%
MUJERES	132	32,27%
HOMBRES	277	67,73%
TOTAL	409	100%



En 2018 planta de personal del IDEAM cuenta con un 32,27% de mujeres frente a un 67,73% de hombres, esto significa que aún no existe equidad de género en cuanto a la vinculación de funcionarios.

Gráfica 23. Segmentación de funcionarios según sexo.

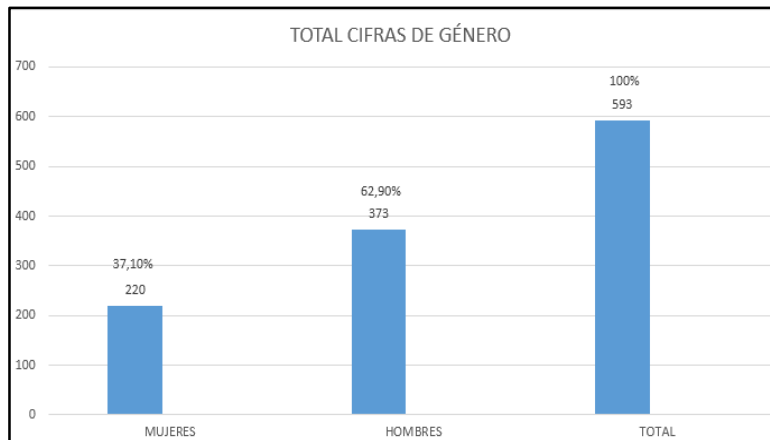
CONTRATISTAS SEGÚN SEXO		
SEXO	CANT	%
MUJERES	88	47,83%
HOMBRES	96	52,17%
TOTAL	184	100%



En cuanto a la contratación por OPS, en la vigencia 2018 se cuenta con 47,83% de mujeres frente a un 52,17% de hombres, evidenciando que, aunque la cifra de inequidad de género disminuye un poco en los contratistas, aún prevalece la cifra de hombres.

Gráfica 24. Segmentación de contratistas según sexo.

CIFRAS DE GÉNERO TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS		
SEXO	CANT	%
MUJERES	220	37,10%
HOMBRES	373	62,90%
TOTAL	593	100%



Determinamos entonces que durante la vigencia 2018 de un total de 593 servidores públicos en el IDEAM, sólo el 37,10% son mujeres, mientras que el 62,90% son hombres.

Gráfica 25. Segmentación del total de servidores públicos según sexo



Situación prioritaria.

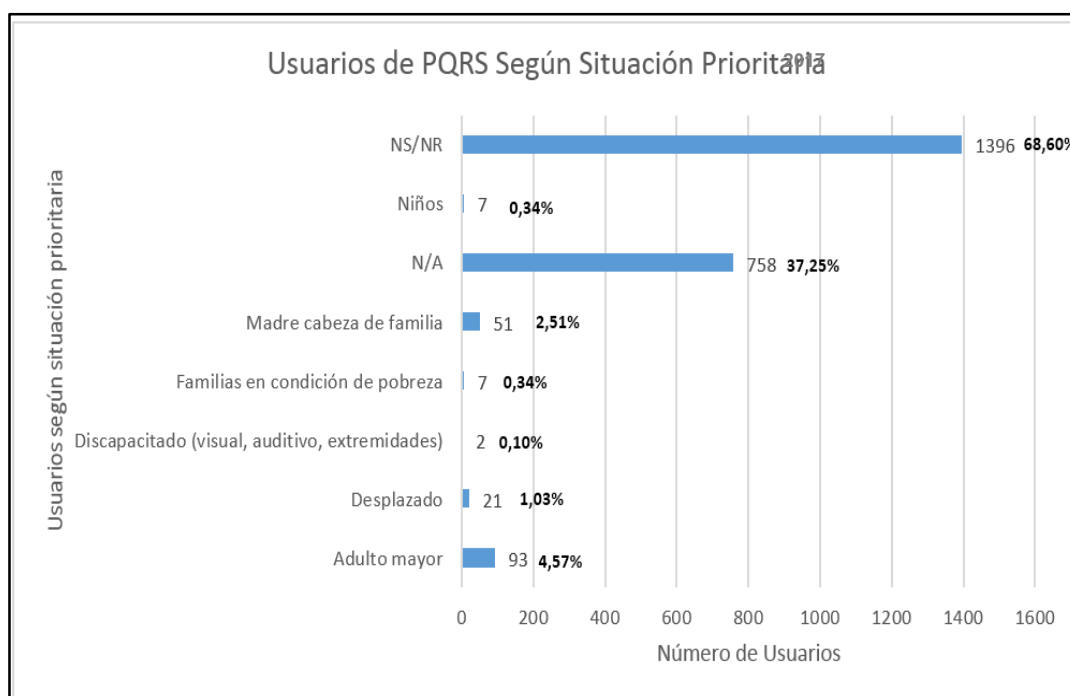
Variable que permiten establecer usuarios con características que pueden ser una limitante en su capacidad para acceder; en igualdad de condiciones, a los servicios brindados por Entidad. Dentro de esta variable catalogaron usuarios con las siguientes características: discapacitado (visual, auditivo, extremidades), familias en condición de pobreza, madres cabeza de familia, desplazado, adulto mayor y niños. Al identificar de este tipo usuarios es posible orientar el diseño de estrategias con enfoque diferencial de tal manera que pueda garantizarse el acceso universal de dichos ciudadanos a la oferta institucional.

Como vemos en la gráfica, si bien durante 2017 los usuarios del IDEAM con situación prioritaria fueron 181 personas, una participación bastante baja cuyo índice tan sólo llegó al 7,75% de los 2.335 usuarios que constituyen la población general de la muestra.

No obstante, aunque el índice no sea muy significativo, no implica que la entidad deje de tener en cuenta este tipo de población y hacer mayores esfuerzos a la hora de tomar decisiones de gestión interna, sino que por el contrario, debe buscar la forma de incentivar su participación, visibilizando, optimizando y aprovechando al máximo todas las medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad que se han desarrollado, por ejemplo las iniciativas de accesibilidad en su planta física, el enfoque diferencial en los servicios que presta y en productos que genera como los videos de pronósticos donde se usa intérprete de lengua de señas, la adecuación y disposición de señalización para personas con discapacidad auditiva y visual y la implementación del centro de relevo en la atención al ciudadano.

Por otra parte, es necesario que desde la oficina de talento humano se implementen medidas que permitan identificar y caracterizar los usuarios internos según su situación prioritaria, pues hasta ahora no es posible tener acceso a ese tipo de información.

Situación Prioritaria Usuarios Eternos PQRS	Cantidad	Porcentaje
Adulto mayor	93	4,57%
Desplazado	21	1,03%
Discapacitado (visual, auditivo, extremidades)	2	0,10%
Familias en condición de pobreza	7	0,34%
Madre cabeza de familia	51	2,51%
N/A	758	37,25%
Niños	7	0,34%
NS/NR	1396	68,60%
Total General	2335	114,74%



El mayor número de usuarios según situación prioritaria fueron los adultos mayores con 4,57% de solicitudes, seguido por las madres cabeza de familia con 2,51% y por las personas víctimas de desplazamiento forzado con 1,03%

Gráfica 26. Segmentación de usuarios externos según situación prioritaria.

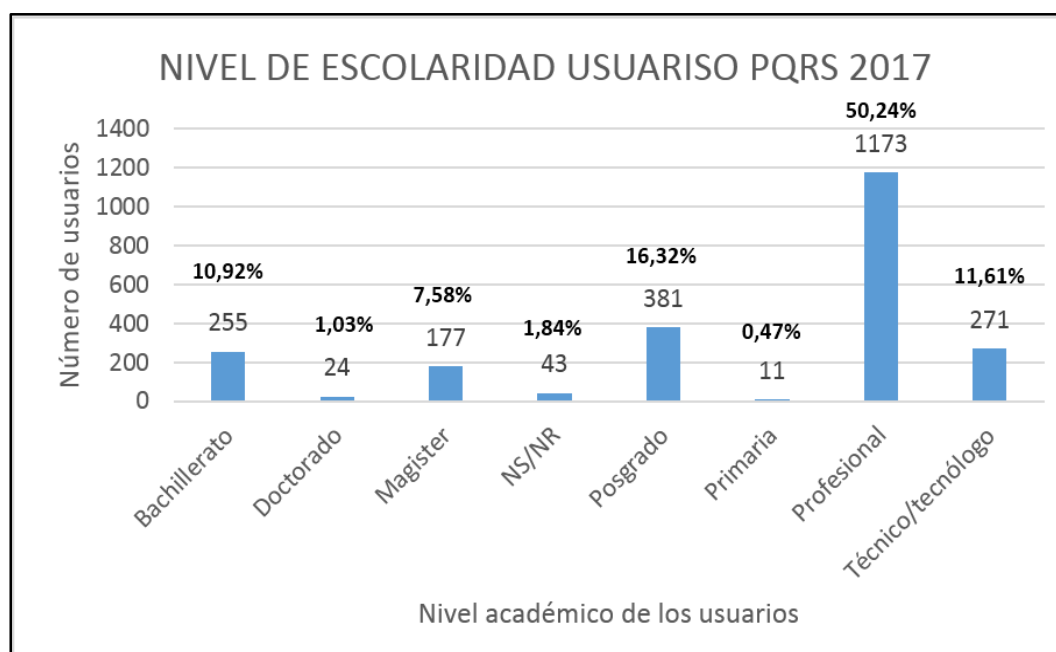


Escolaridad.

Esta variable permite mostrar qué grado de estudios tienen los usuarios que nos consultan, el ejercicio nos permitió la caracterizar, tanto usuarios externos como internos, además fue posible ampliar la caracterización de usuarios externos gracias a las visitas Académicas.

- Nivel de escolaridad Usuarios externos PQRS.

Escolaridad de Usuarios Externos de PQRS en 2017		
Nivel de Escolaridad	Cantidad	Porcentaje
Bachillerato	255	10,92%
Doctorado	24	1,03%
Magister	177	7,58%
NS/NR	43	1,84%
Posgrado	381	16,32%
Primaria	11	0,47%
Profesional	1173	50,24%
Técnico/tecnólogo	271	11,61%
Total general	2335	100%

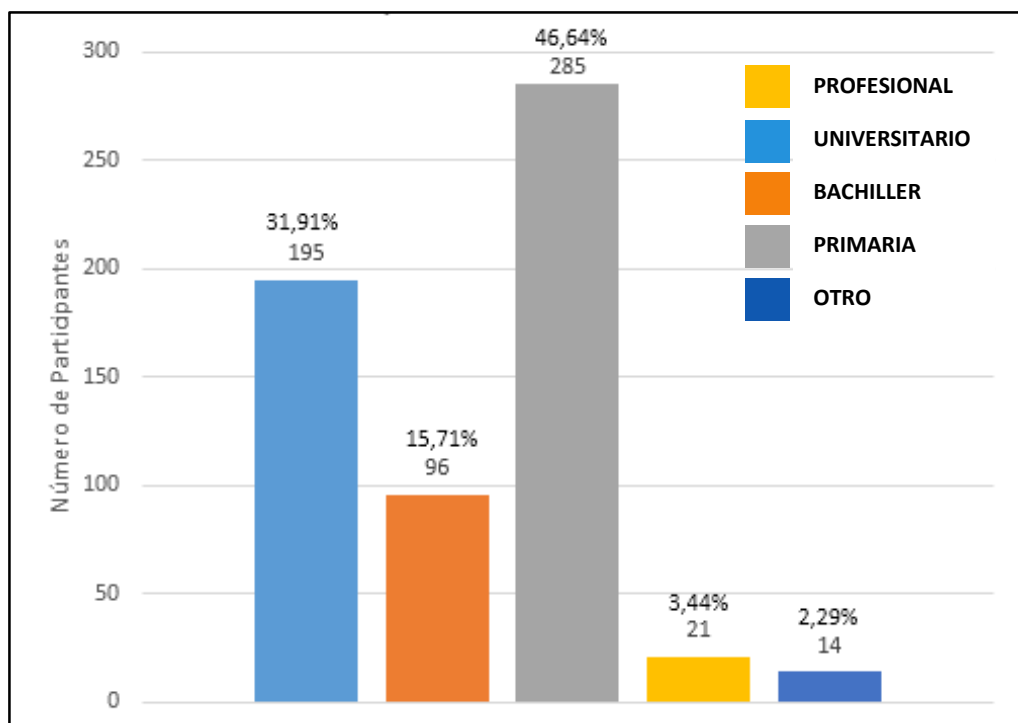


De acuerdo a la gráfica encontramos que los usuarios externos de la entidad son en su mayoría personas muy calificadas, el mayor porcentaje de son profesionales cuyo índice es de 50,24%, seguido de personas con posgrados o especializaciones que en conjunto alcanzan el 24,93%, luego encontramos usuarios con formación técnica o tecnológica que son el 11,61%, mientras que el 10,92% son bachilleres.

Gráfica 27. Nivel de escolaridad usuarios externos.

- **Usuarios Visitas Académicas.**

NIVEL ESCOLARIDAD USUARIOS DURANTE VISITAS ACADÉMICAS EN 2018



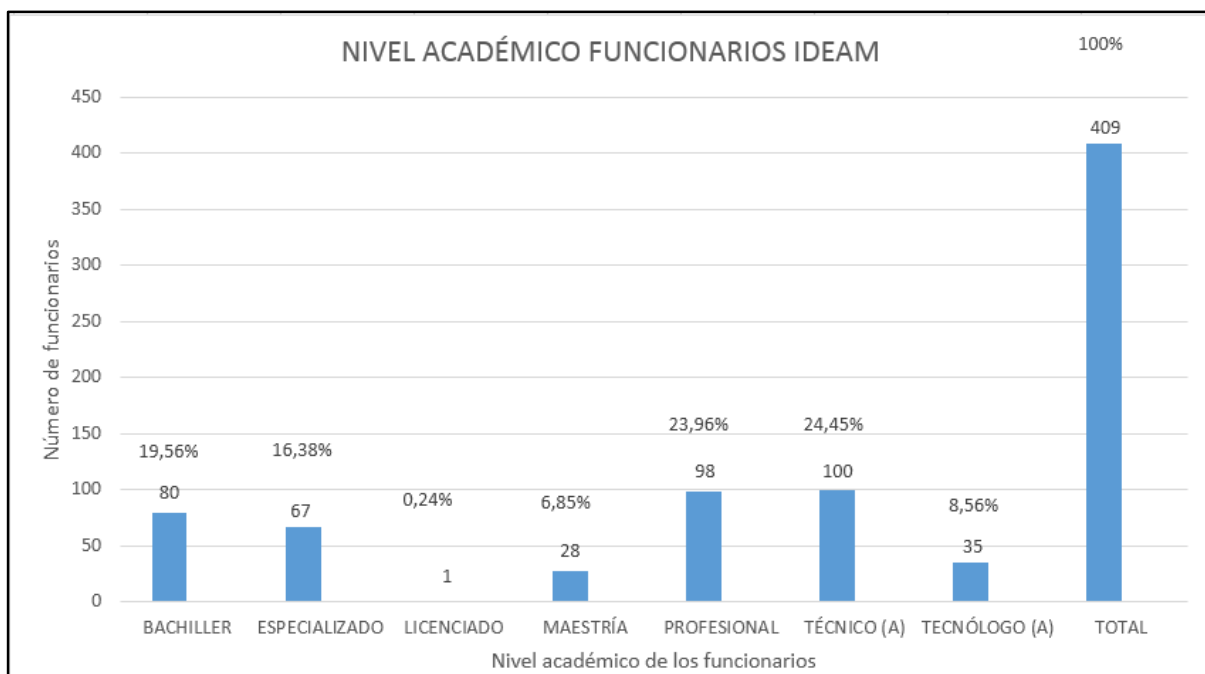
Como se lee en la gráfica, durante la presente vigencia el 46,64% de los usuarios de las visitas académicas eran estudiantes de primaria, mientras que el índice de los estudiantes universitarios fue de 31,91% y el 15,71% eran estudiantes de secundaria.

Gráfica 28. Nivel de escolaridad usuarios Visitas Académicas

- **Escolaridad Usuarios Internos.**

VINCULACIÓN LABORAL SEGÚN NIVEL ACADÉMICO		
NIVEL ACADÉMICO	CANT	%
BACHILLER	80	19,56%
ESPECIALIZADO	67	16,38%
LICENCIADO	1	0,24%
MAESTRÍA	28	6,85%
PROFESIONAL	98	23,96%
TÉCNICO (A)	100	24,45%
TECNÓLOGO (A)	35	8,56%
TOTAL	409	100%

Gráfica 29. Tabla nivel de escolaridad funcionarios



Según el nivel académico, el 24,45% de los funcionarios públicos del IDEAM son técnicos, mientras que el 23,96% son profesionales, un 16,38% son especializados, el 8,56% son tecnólogos y el 6,85% tiene maestría, significado que la entidad cuenta con un 80% de personal cualificado en su planta frente a un 20% de funcionarios con título de bachiller.

Gráfica 30. Comparativo nivel de escolaridad funcionarios

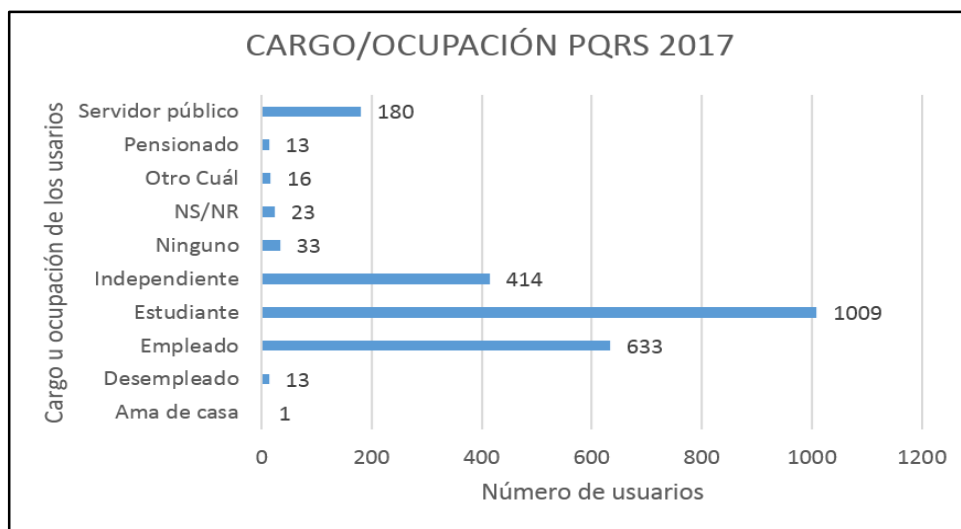


Cargo u Ocupación de los usuarios.

- **Usuarios Externos PQRS.**

Ocupación Usuarios PQRS 2017		
Cargo/Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	1	0,04%
Desempleado	13	0,56%
Empleado	633	27,11%
Estudiante	1009	43,21%
Independiente	414	17,73%
Ninguno	33	1,41%
NS/NR	23	0,99%
Otro Cuál	16	0,69%
Pensionado	13	0,56%
Servidor público	180	7,71%
Total general	2335	100%

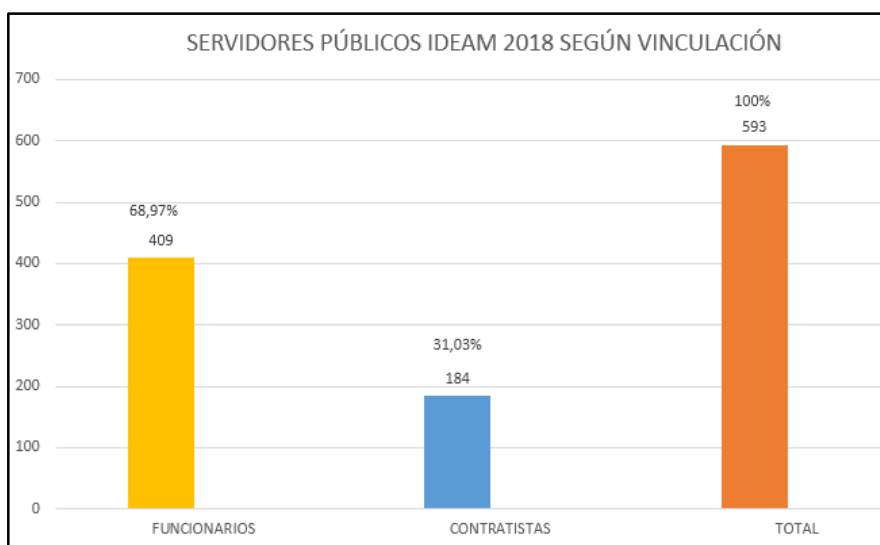
Gráfica 31. Usuarios externos según ocupación.



Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de los usuarios del IDEAM en 2017 eran estudiantes alcanzando un 43,21%, seguido por personas que manifiesta ser empleadas con 27,11% y los trabajadores independientes con un 17,73%. Nos obstante se sumados éstos dos últimos índices, encontraremos que el 44,84% de nuestros usuarios son personas que desempeñan algún de trabajo superando a la población de estudiantes tan sólo en 1.63%.

Gráfica 32. Comparativo usuarios externos según ocupación.

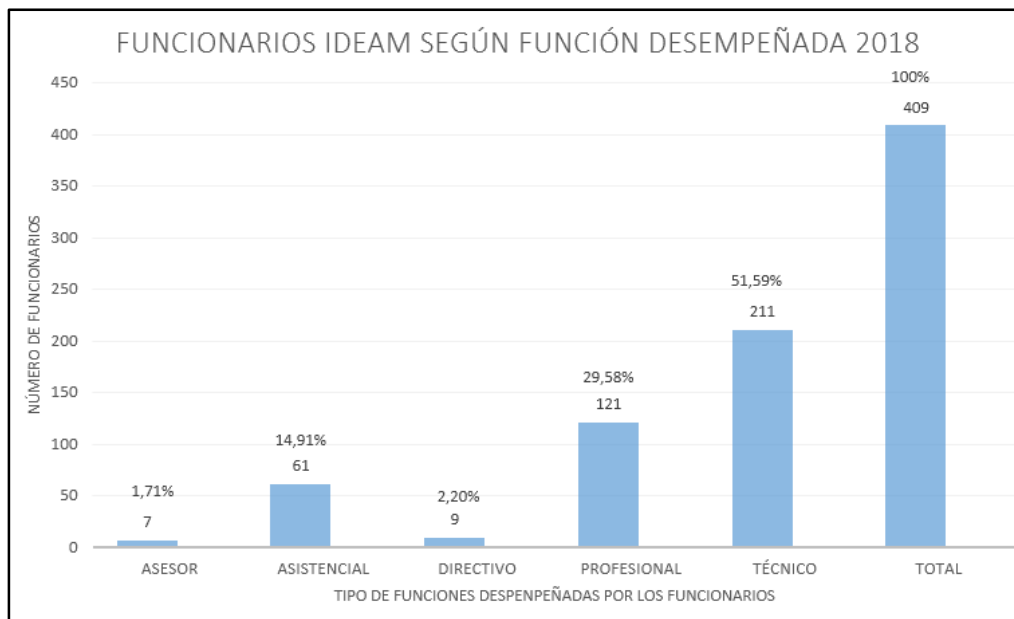
SERVIDORES PÚBLICOS IDEAM 2018		
TIPO DE VICULACIÓN	CANT	%
FUNCIONARIOS	409	68,97%
CONTRATISTAS	184	31,03%
TOTAL	593	100%



De acuerdo a la gráfica, de los 593 servidores públicos del IDEAM en 2018, el 68,97% se encontraban vinculados como funcionarios y el 31,03% como contratistas.

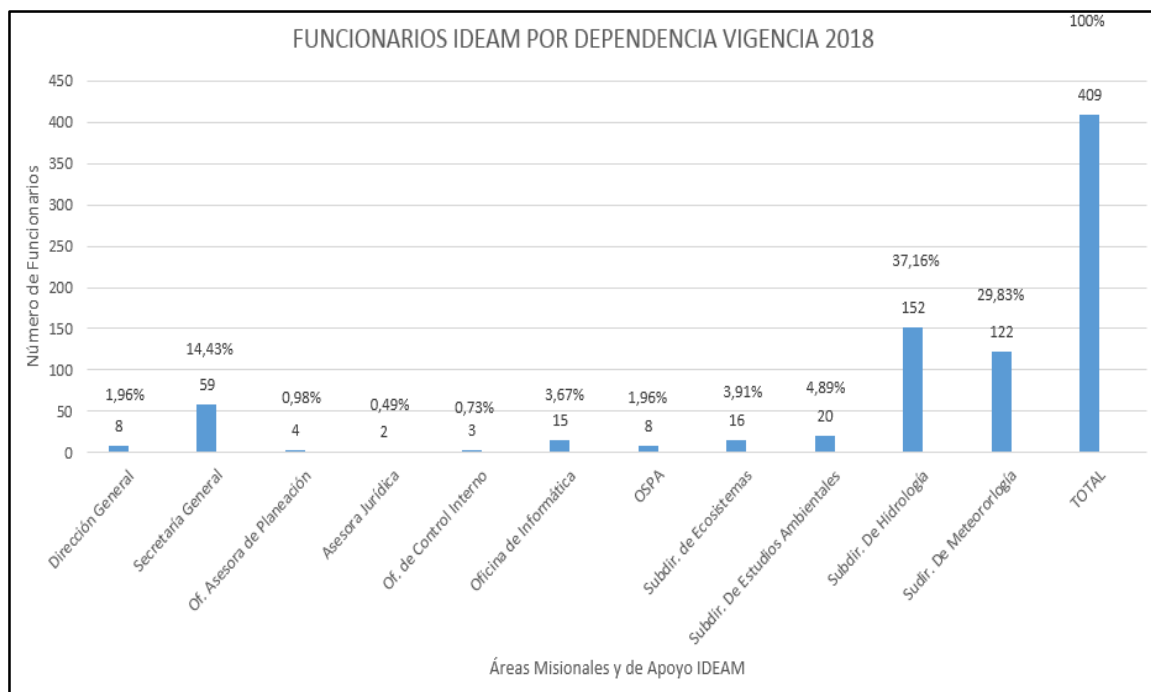
Gráfica 33. Comparativo usuarios externos según tipo de vinculación.

- **Usuarios Internos.**



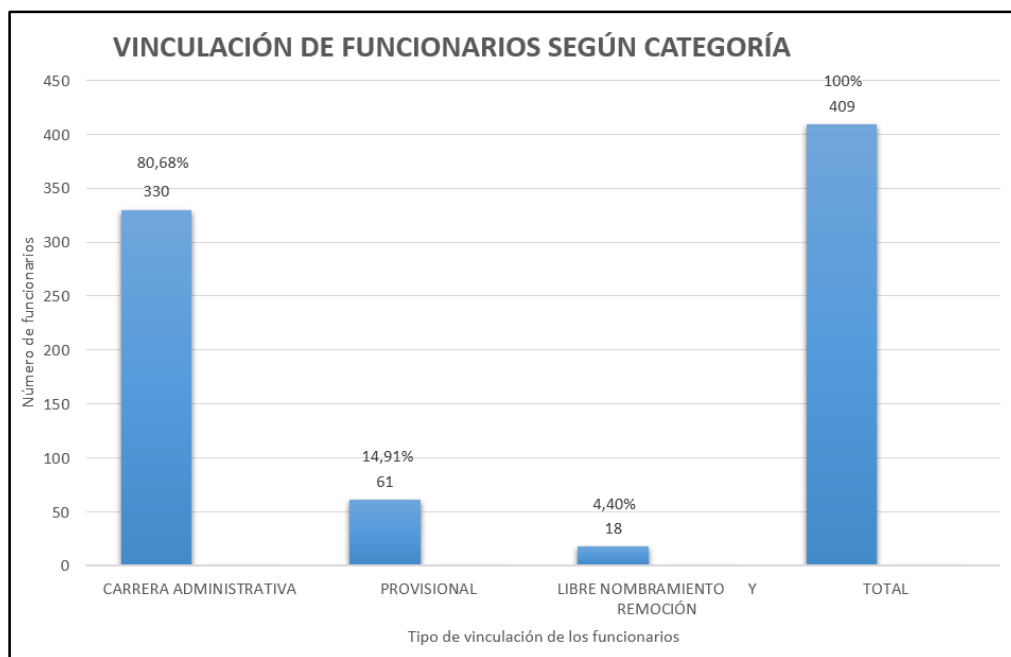
De los 409 funcionarios públicos del instituto, el 51,59% se desempeñan en labores técnicas, 29,58% como profesionales, el 14,91% realizan una labor de tipo asistencial, el 2,20% ejercen como directivos y el 1,71% como asesores.

Gráfica 34. Usuarios internos según ocupación.



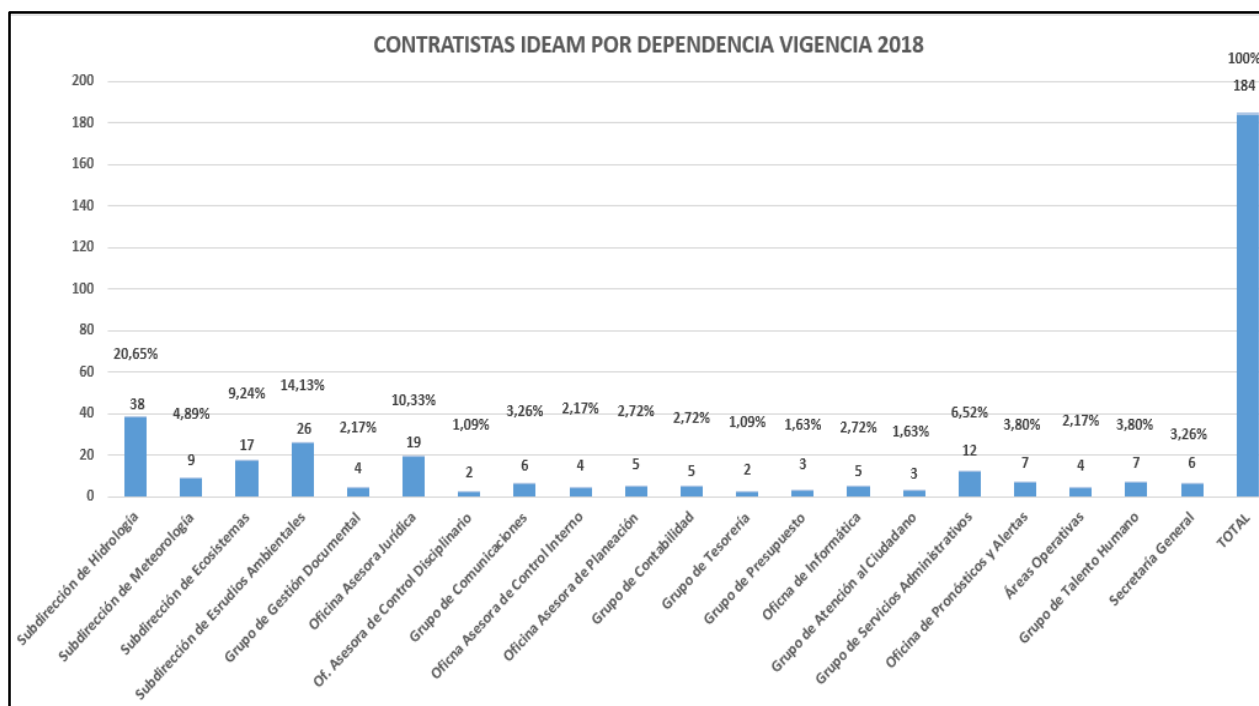
Encontramos también que, en la presente vigencia el 37,16% de los funcionarios laboraban en la Subdirección Hidrología, el 29,83% se encontraban en la subdirección de Meteorología y el 14,43% dependían de la Secretaría General del IDEAM. Es así como las subdirecciones de Hidrología y Meteorología, agrupan el 66,99% de los funcionarios.

Gráfica 35. Usuarios internos según dependencia.



Según se ilustra en la gráfica, el 80,68% de los trabajadores de la entidad en la actual vigencia, gozan de estabilidad laboral porque son funcionarios de carrera administrativa, mientras que sólo el 14,91% son provisionales y el 4,40% ejercían cargos de libre nombramiento y remoción.

Gráfica 36. Usuarios internos según dependencia.



Como vemos en la gráfica el 20,65% de los contratistas del IDEAM se encuentran vinculados a las labores realizadas desde la Subdirección de Hidrología, seguido de la subdirección de Estudios Ambientales, es así como aunado a las labores de la Subdirección de Ecosistemas y de Meteorología y la Oficina de Pronósticos y Alertas, hallamos que el mayor porcentaje del trabajo de la entidad se realiza en estas.

Gráfica 37. Contratistas según dependencia.



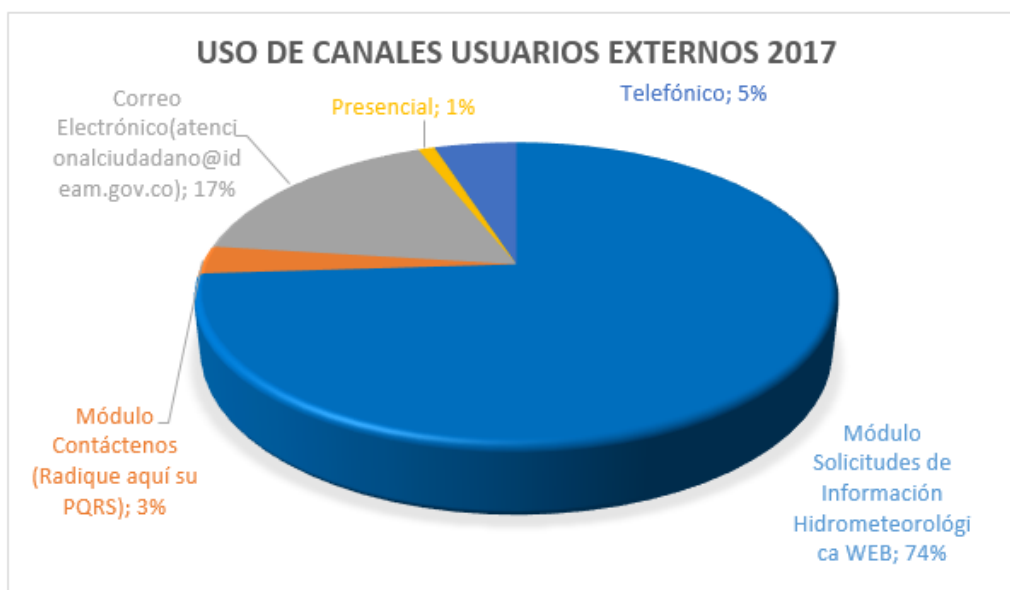
12.1.4. VARIABLES INTRÍNSECAS.



Acceso a Canales.

Esta variable muestra cuáles son los canales usados con mayor frecuencia por los usuarios para acceder a la oferta institucional del IDEAM. Para obtener esta información hemos usado el Informe Sobre el Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de los Usuarios Externos del IDEAM, Correspondiente al II Semestre 2017 que acopia información de julio a diciembre 2017 y enero 2018.

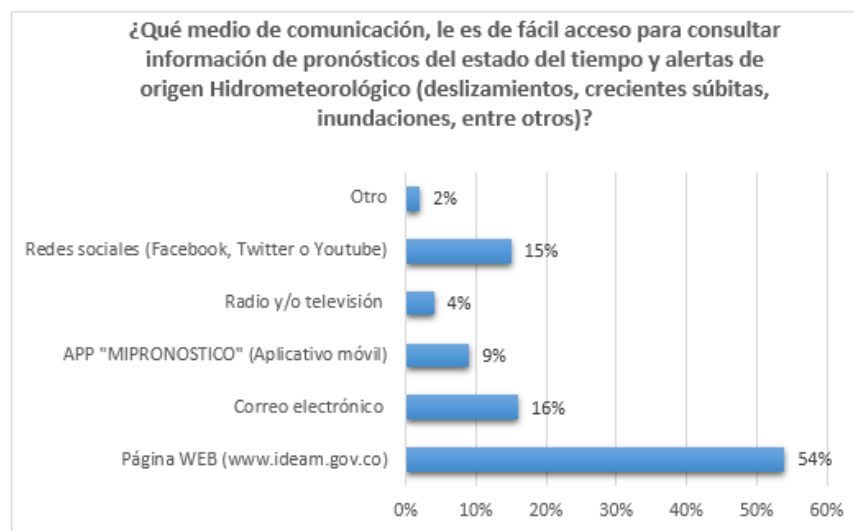
CANAL DE ATENCIÓN AL USUARIO USADO CON MAYOR FRECUENCIA		
CANAL DE ATENCIÓN	PRCENTAJE	CANTIDAD DE USUARIOS
Web (Módulo de solicitud de información Hidrometeorológica)	74%	330
Módulo Contáctenos (Radique aquí su PQRS)	3%	13
Correo Electrónico (atencionalciudadano@ideam.gov.co)	17%	76
Presencial	1%	4
Telefónico	5%	22



De acuerdo a la encuesta de Nivel de Satisfacción y Percepción, el 74% de los usuarios externos del IDEAM en 2017 usaron el módulo web para las solicitudes de Información Hidrometeorológica, mientras que el 17% usaron el correo electrónico.

Gráfica 38. Nivel del uso de canales de los usuarios externos.

MEDIO DE COMUNICACIÓN MÁS ACCESIBLE PARA CONSULTAR PRONÓSTICOS DE ESTADO DEL TIEMPO Y ALERTAS HIDROMETEOROLÓGICAS		
Opción	%	# de Personas
Página WEB (www.ideam.gov.co)	54%	241
Correo electrónico	16%	71
APP "MIPRONOSTICO" (Aplicativo móvil)	9%	40
Radio y/o televisión	4%	18
Redes sociales (Facebook, Twitter o Youtube)	15%	67
Otro	2%	9

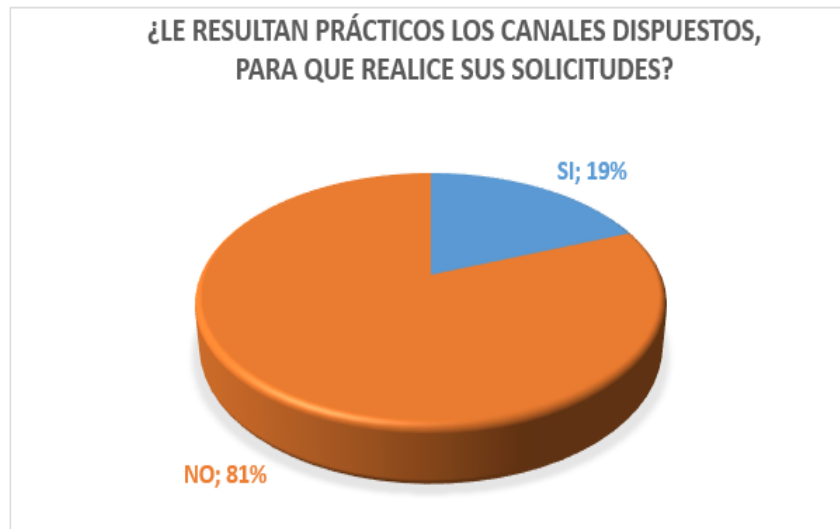


Como se puede observar, el medio o canal más accesible y usado por los usuarios es la página web de la entidad, donde a diario se mantiene dicha información actualizada. Cabe agregar que los ciudadanos que consultan son usuarios frecuentes que conocen el IDEAM y las funciones que cumple en relación a estado del tiempo y clima.

Gráfica 39. Accesibilidad de los canales de atención a usuarios externos.

Por otra parte, es claro que el módulo de solicitud de información de la página web es el más utilizado por los usuarios, y aunque todavía existe un 17% de usuarios que usan el correo electrónico para solicitar información, lo que se ha observado desde el año 2015 mediante los informes de PQRS, es que la tendencia de usar el módulo web es una constante y se ha evidenciado su eficiencia, por lo cual deben desarrollarse acciones tendientes a optimizar y promover masivamente su uso, para ir más allá de los usuarios habituales de la entidad, incrementado su impacto informativo ante la ciudadanía, por ejemplo, apoyándose en las redes sociales y los medios de comunicación tradicionales, como la radio y la televisión para masificar la información y mediante los medios alternativos como la radio comunitaria, para que garantice que la información llegue a zonas rurales apartadas, donde los ciudadanos no tienen acceso a la tecnología de la información en comunicaciones (Tics).

PRACTICIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN		
Opción	%	# de Personas
SI	19%	85
NO	81%	361



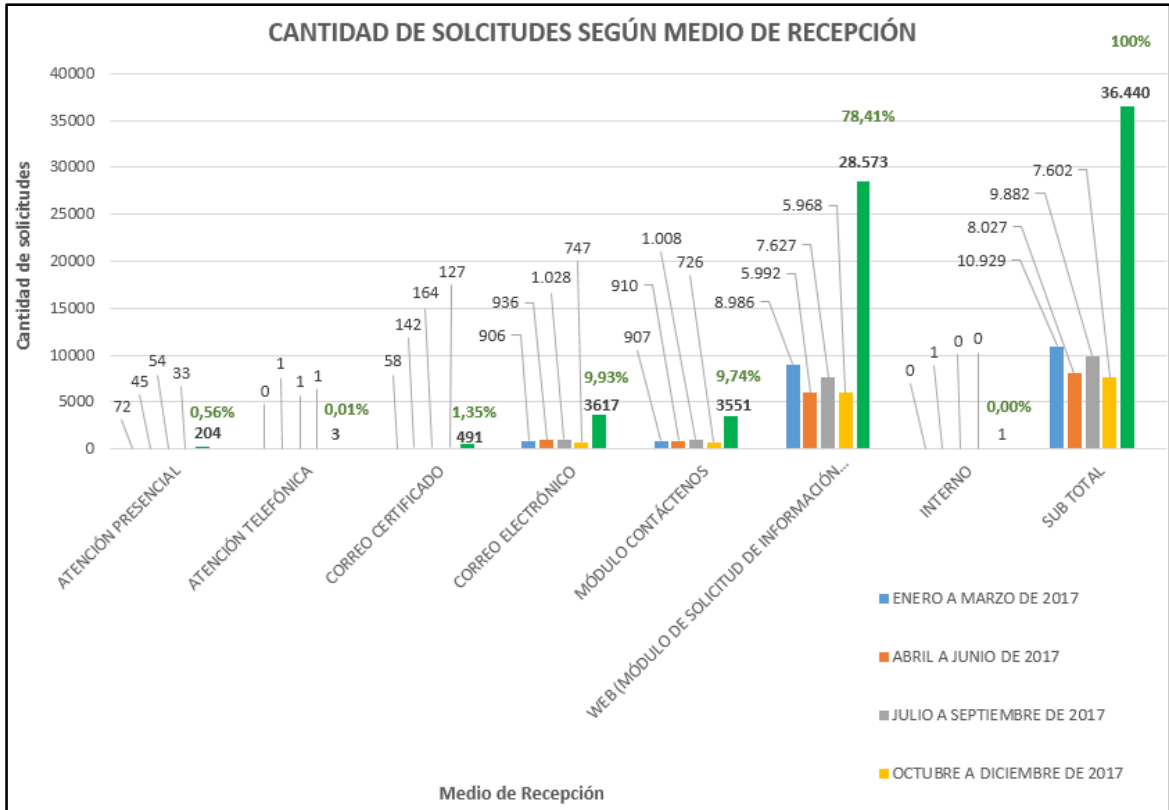
Esta gráfica nos muestra que los usuarios no consideran muy práctico del uso de los canales dispuestos por la entidad, tan sólo un 19% manifestó su satisfacción al respecto, lo que implica la implementación de acciones de mejora para optimizar los canales.

Gráfica 40. Practicidad de los canales de atención a usuarios externos.

Si bien, la encuesta de satisfacción no aplicada al total de la población de usuarios del IDEAM, por tratarse de una iniciativa que el ciudadano tramita de forma voluntaria, donde sólo algunos de ellos participaron, igualmente la muestra evidencia una tendencia, y en este caso, participaron 446 usuarios, quienes diligenciaron al encuesta virtualmente durante el mes de febrero de 2018, para conocer el índice de satisfacción en el segundo semestre del año 2017 y el mes de enero de 2018.

Puede entonces concluirse que la entidad debe implementar mejoras en los canales que ha venido utilizando, pues es necesario que facilitarle el acceso a la información a los usuarios, aunque mediante la encuesta no se pudo establecer en detalle en que radicaba la dificultad o falta de practicidad de los canales, si se genera la inquietud al respecto por parte lo usuarios, de ahí que deban revisarse todas las herramientas tecnológicas de difusión y mirar si es posible hacer uso de otros canales más accesibles.

CANTIDAD DE SOLICITUDES SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN									
PERÍODO DEL AÑO	ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRÓNICO	MÓDULO CONTACTENOS	WEB (MÓDULO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA)	INTERNO	SUB TOTAL	%
ENERO A MARZO DE 2017	72	0	58	906	907	8.986	0	10.929	30%
ABRIL A JUNIO DE 2017	45	1	142	936	910	5.992	1	8.027	22%
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017	54	1	164	1.028	1.008	7.627	0	9.882	27%
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017	33	1	127	747	726	5.968	0	7.602	21%
TOTAL GENERAL	204	3	491	3617	3551	28.573	1	36.440	100%
% USO DE CANAL	0,56%	0,01%	1,35%	9,93%	9,74%	78,41%	0,00%	100%	



De acuerdo a la gráfica vemos que el canal de atención más usado por los usuarios externos en 2017 fue el Módulo Web de **Solicitud de Información Hidrometeorológica** al través del cual ingresó el 78,41% de un total de 36.440, seguido del correo electrónico cuyo índice fue de 9,93% y después tenemos el Módulo Contáctenos con el 9,74% de solicitudes.

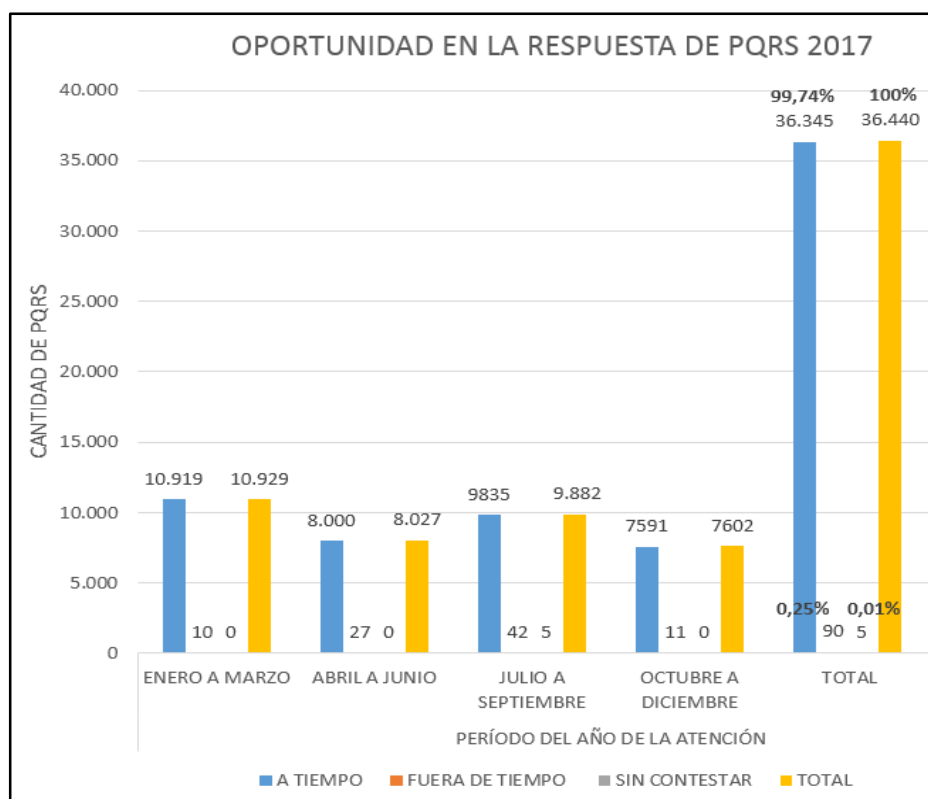
Gráfica 41. Nivel de uso de los canales de atención según número de solicitudes recibidas.

Nuevamente el análisis arroja que la página web de la entidad, es el canal predilecto de los usuarios para la solicitud de información y en este caso en particular, el Módulo Web de Solicitud de Información Hidrometeorológica el más usado. Significando entonces que debe mantenerse el canal, pero además debe prestarse especial atención al mismo para esté siempre actualizado, no sólo en cuanto a su contenido, sino también respecto de la tecnología usada. Incluso se debe propender por masificar su uso por parte de la ciudadanía, ampliando su alcance, de esa forma se puede garantizar la democratización de la información generada por la entidad beneficiando a una mayor población.



Oportunidad – Eficiencia en la atención.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRS 2017						
TIEMPO DE RESPUESTA	PERÍODO DEL AÑO DE LA ATENCIÓN					
	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
A TIEMPO	10.919	8.000	9835	7591	36.345	99,74%
FUERA DE TIEMPO	10	27	42	11	90	0,25%
SIN CONTESTAR	0	0	5	0	5	0,01%
TOTAL	10.929	8.027	9.882	7602	36.440	100%

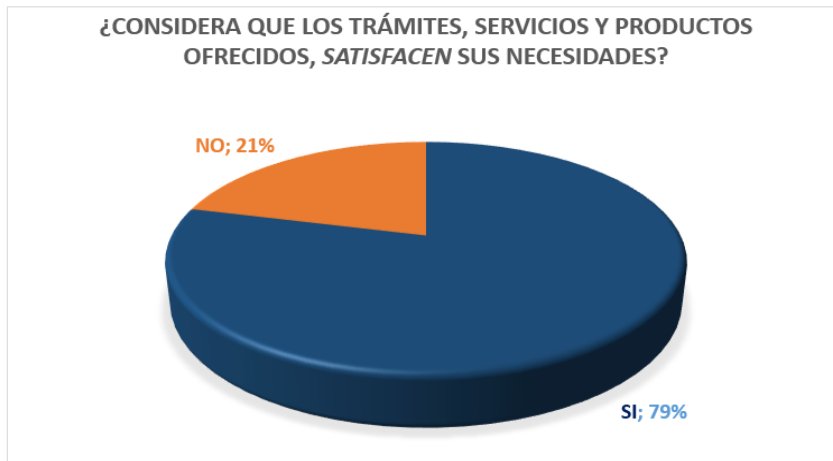


Otro de los índices de medición a tener en cuenta se refiere a la oportunidad en las respuestas de la entidad a los usuarios, de acuerdo a la que arrojaron los informes trimestrales de PQRS en 2017, el IDEAM maneja un nivel muy alto de 99,74% de respuestas dentro de los términos de ley y tan sólo existe un índice de 0,25% de incumplimiento.

Gráfica 42. Oportunidad en la respuesta a los usuarios externos.

El análisis se aplicó sobre el total de las PQRS, que ingresaron durante la vigencia anterior, a través de todos los canales de atención dispuesto por la entidad y que en total alcanzó un total de 36.440 solicitudes, la muestra analizada deja ver que, si bien no se ha alcanzado el 100% de oportunidad en la respuesta, el IDEAM maneja un estándar muy alto de eficiencia en la atención a sus usuarios.

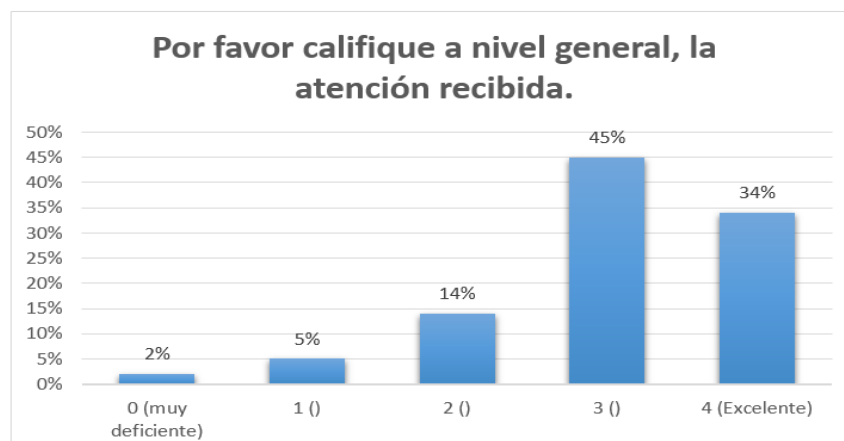
¿EL USUARIO ESTÁ SATISFECHO CON EL SERVICIO?		
Opción	%	# de Personas
SI	79%	352
NO	21%	94



Gráfica 43. Satisfacción en el servicio brindado a usuarios externos.

Siendo 0 un servicio muy deficiente y 4 un servicio excelente.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA		
Opción	%	# de Personas
0 (muy deficiente)	2%	4
1 ()	5%	28
2 ()	14%	112
3 ()	45%	194
4 (Excelente)	34%	108



Gráfica 44. Nivel de calidad en la atención a usuarios externos.

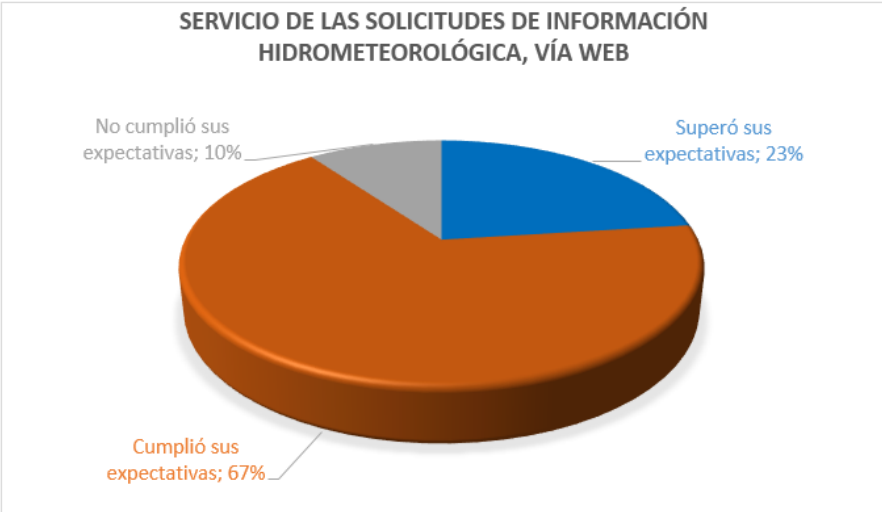
El Informe sobre el Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de los Usuarios del IDEAM II Semestre de 2017, también permitió establecer que existe un 79% de usuarios satisfechos con el servicio que brinda el instituto, no obstante; se debe tener presente que aquí solo estamos de una muestra de 446 usuarios que diligenciaron la encuesta de medición, pero si tenemos en cuenta el nivel de oportunidad en la respuesta que se maneja, podemos deducir que la satisfacción de los usuarios en general, es muy buena.

A calificar dentro en una escala de 0 a 4, la atención recibida, encontramos que el 79% de los usuarios de dan a la entidad una buena calificación, mientras que el 19% dan una calificación regular y tan sólo el 2% la califican como deficiente.



Efectividad.

Servicio de Información Hidrometeorológica Suministrada, via WEB		
Opción	%	# de Personas
Superó sus expectativas	23%	103
Cumplió sus expectativas	67%	299
No cumplió sus expectativas	10%	45

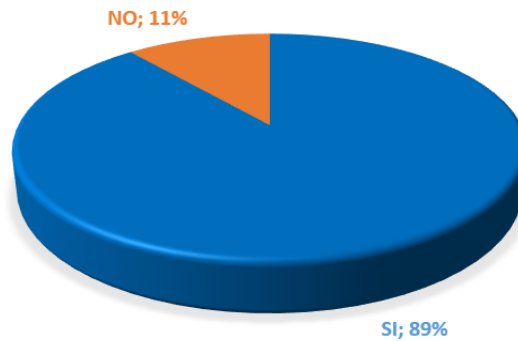


Gráfica 45. Satisfacción en el servicio de información Hidrometeorológica.

En cuanto a la efectividad en el servicio de información Hidrometeorológica, suministrada vía web, encontramos que 67% de los usuarios manifestaron que la entidad cumplió con sus expectativas, es destacable que el 23% afirmó que se habían superado sus expectativas y que tan sólo el 10% dijo que no se habían cumplido sus expectativas. Aunque éste último índice es bajo, es importante revisar en detalle la razón por la cual no se satisfizo al usuario, teniendo en cuenta que el problema puede tener diversas causas, puede ser oportunidad en la respuesta, contenido de la información, practicidad en de la herramienta de información o facilidad de acceso del canal.

¿CONFIA EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA?		
Opción	%	# de Personas
SI	89%	397
NO	11%	49

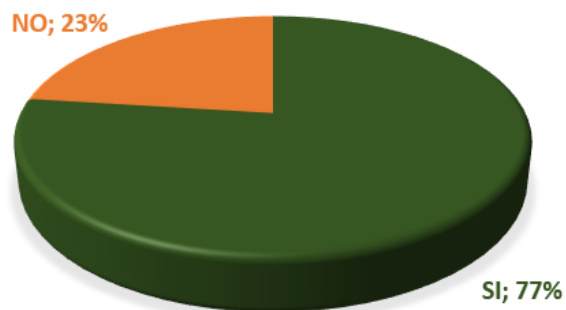
¿CONSIDERA QUE ES CONFIABLE, LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO?



Gráfica 46. Confiabilidad de la información recibida.

OBTUVO UNA RESPUESTA COMPLETA		
Opción	%	# de Personas
SI	77%	343
NO	23%	103

¿LA ENTIDAD DIO RESPUESTA COMPLETA A SU REQUERIMIENTO?



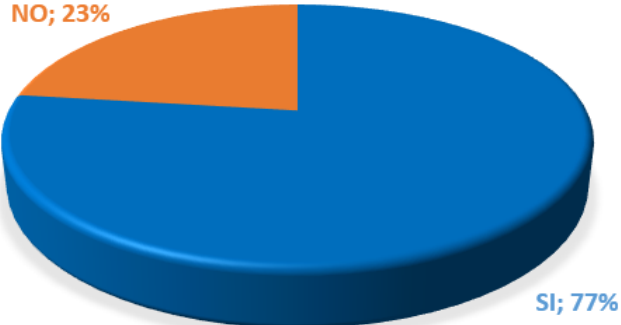
Gráfica 47. Satisfacción en el contenido de la información entregada.

Dentro de las cualidades en la atención brindada, el NSU Semestre II 2017, se evidenció que un 89% de los usuarios del IDEAM confían en la información que se les suministra, pero hay un 11% que no lo hacen, por ellos debe analizarse para dar con la razón de este índice, posiblemente se encuentre

relacionado con el pronóstico del tiempo, el cual no siempre es preciso, que es justificable si tenemos en cuenta que se trata de una predicción, que no siempre puede no ser acertada siempre por depender de variables climáticas muy inestables, propias de regiones tropicales, cuyas variables también se han visto alteradas por los efectos de cambio climático, el calentamiento global y las afectaciones medioambientales por el mal manejo que el hombre le ha dado a los recursos naturales.

¿LOS TRÁMITES Y SEVICIOS RESPONDEN A LA REALIDA DEL USUARIO?		
Opción	%	# de Personas
SI	77%	343
NO	23%	103

¿CONSIDERA QUE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD TIENEN EN CUENTA SU REALIDAD?



Gráfica 48. Información entregada frente a la realiza de los usuarios.

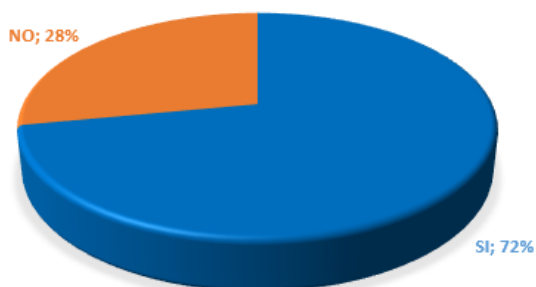
Otro aspecto importante en relación a la efectividad, está relacionado con los servicios prestados por la entidad frente a la realidad de los usuarios, en la gráfica, también del NSU II 2017, encontramos que un 77% manifestó que el servicio era acorde a su realidad, pero también hallamos un 23% de insatisfacción en este sentido, habría que analizar en donde se encuentra la dificultad para poder implementar mejoras tendientes a minimizar este índice. Para ello podría pensarse en agregar otras opciones de respuesta en la encuesta de satisfacción, de tal manera que el usuario pueda identificar más específicamente el por qué, del problema en mención.

En la siguiente gráfica, ya es posible identificar con mayor claridad donde se encuentra la insatisfacción en un producto específico, que es la información de pronósticos, tal y como afirmó anteriormente, respecto de la confiabilidad de la información suministrada. Así las cosas, sería importante que la entidad desarrollara una campaña o esté constantemente aclarándole a los usuarios, lo que realmente significa la palabra “pronóstico”, especificar constantemente que se trata de una probabilidad y no de

una verdad absoluta, si se logra posicionar en el imaginario social éste concepto, es posible disminuir el índice de insatisfacción frente al producto.

¿LA INFORMACIÓN DE PRONÓSTICOS SATISFACE SUS NECESIDADES?		
Opción	%	# de Personas
SI	72%	321
NO	28%	125

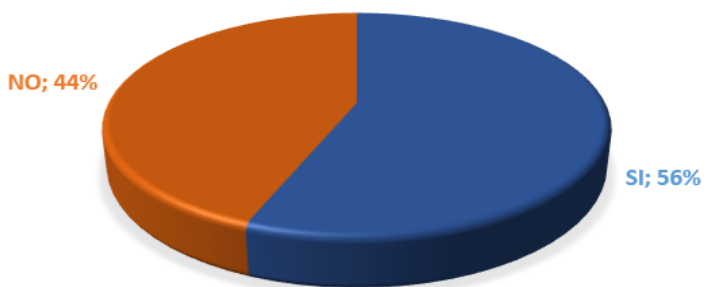
¿LA INFORMACIÓN DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS QUE EMITE A DIARIO EL IDEAM SATISFACE SUS NECESIDADES?



Gráfica 49. Satisfacción de los usuarios en cuanto a la información de pronósticos.

¿HAY SATISFACCIÓN CON EL TRÁMITE DE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS?		
Opción	%	# de Personas
SI	56%	250
NO	44%	196

¿EL TRÁMITE DE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS, SATISFACE SUS NECESIDADES?



Gráfica 50. Satisfacción de los usuarios en trámite de acreditación de laboratorios.

Otro de los aspectos a revisar y mejorar, está relacionado con el trámite de acreditación de laboratorios, tal y como se puede ver en la gráfica, el grado de insatisfacción es bastante alto con un 44% de las personas encuestadas. Si bien manifiestan su inconformidad, no puede identificarse exactamente en

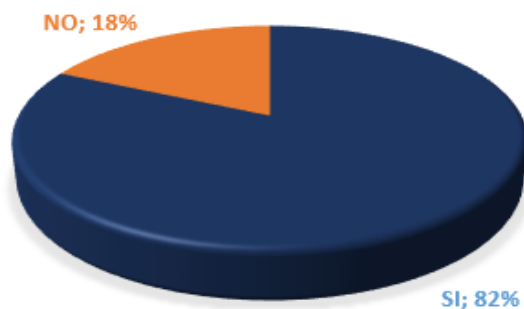
qué aspecto se debe mejorar, no obstante, a través de una observación hecha por un encuestado, se podría pensar que se trata de la disponibilidad del servicio al alcance de un mayor número de ciudadanos y grupos de interés, pues se sugiere que el laboratorio pueda prestar sus servicios a particulares y a otras entidades.

Pero por otra parte tenemos que mediante la pregunta N° 17 de la encuesta, donde se les consulta a los usuarios si les gustaría que el Trámite de Acreditación de Laboratorios, pudiera realizarse en línea, hallamos que el 82% de los usuarios desean que sea así. Esto permite dilucidar que hay un grado de insatisfacción en el servicio y que podría originarse en el grado de dificultad del trámite.

Dicha dificultad podría tener diferentes orígenes, por ejemplo, puede radicar en el acceso al trámite o en relación al tiempo que se requiere para el mismo. Sin embargo, por la naturaleza y rigor del trámite, es imposible que éste pueda realizarse totalmente en línea, pues se trata en ocasiones de una labor de campo, que implica garantizar estándares en la toma, recolección y almacenamiento de las muestras, igualmente, deben cumplirse, entre otras cosas, con cadenas de custodia, tiempos de almacenamiento, condiciones específicas de transporte, realizarse auditorías, realizar algunos análisis en laboratorios fuera del país, etc., en este sentido entonces, solo podría pensarse en implementar la forma de que éste trámite pueda realizarse parcialmente en línea, para agilizar y minimizar así los tiempo de algunas de las gestiones del mismo.

Opción	%	# de Personas
SI	82%	366
NO	18%	80

PREGUNTA 17



Gráfica 51. Satisfacción del trámite de acreditación de laboratorios.

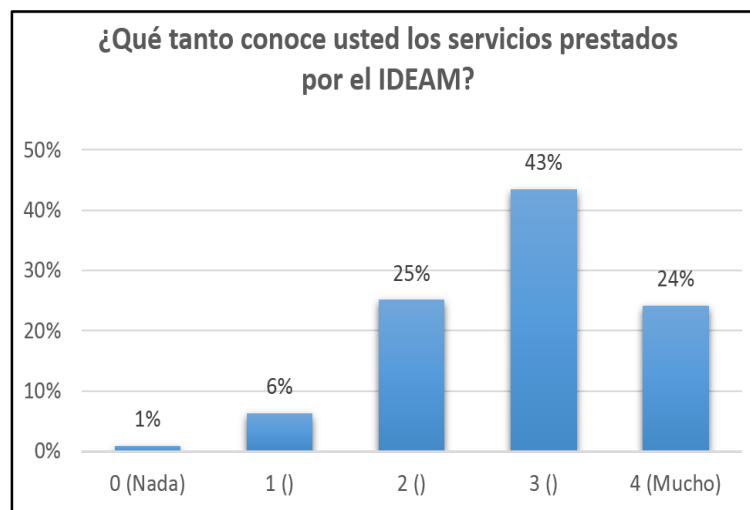


Conocimiento.

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano beneficiario, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales.

Siendo 0 nada y 4 mucho

CONOCIMIENTO DEL USUARIO SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IDEAM		
Opción	%	# de Personas
0 (Nada)	1%	4
1 ()	6%	28
2 ()	25%	112
3 ()	43%	194
4 (Mucho)	24%	108



De acuerdo a la gráfica, podemos establecer que 92% de los encuestados son usuarios que conocen la entidad y los servicios que presta, tan sólo un 6% manifiesta conocer poco y el 1% afirma no saber nada

Gráfica 52. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre la Entidad.

Mediante esta pregunta para medir el NSU, fue posible saber que la mayoría de los encuestados eran usuarios que conocían la entidad, no obstante, sería pertinente generar una herramienta de medición que le permita al IDEAM, establecer que tanto conoce la ciudadanía general respecto de la entidad, los servicios que presta y los beneficios que le brinda al país respecto de la toma de decisiones y la definición de políticas públicas en relación a los recursos naturales, el medio ambiente, la salud, la prevención de riesgos y demás aspectos que se desprenden de su misionalidad.

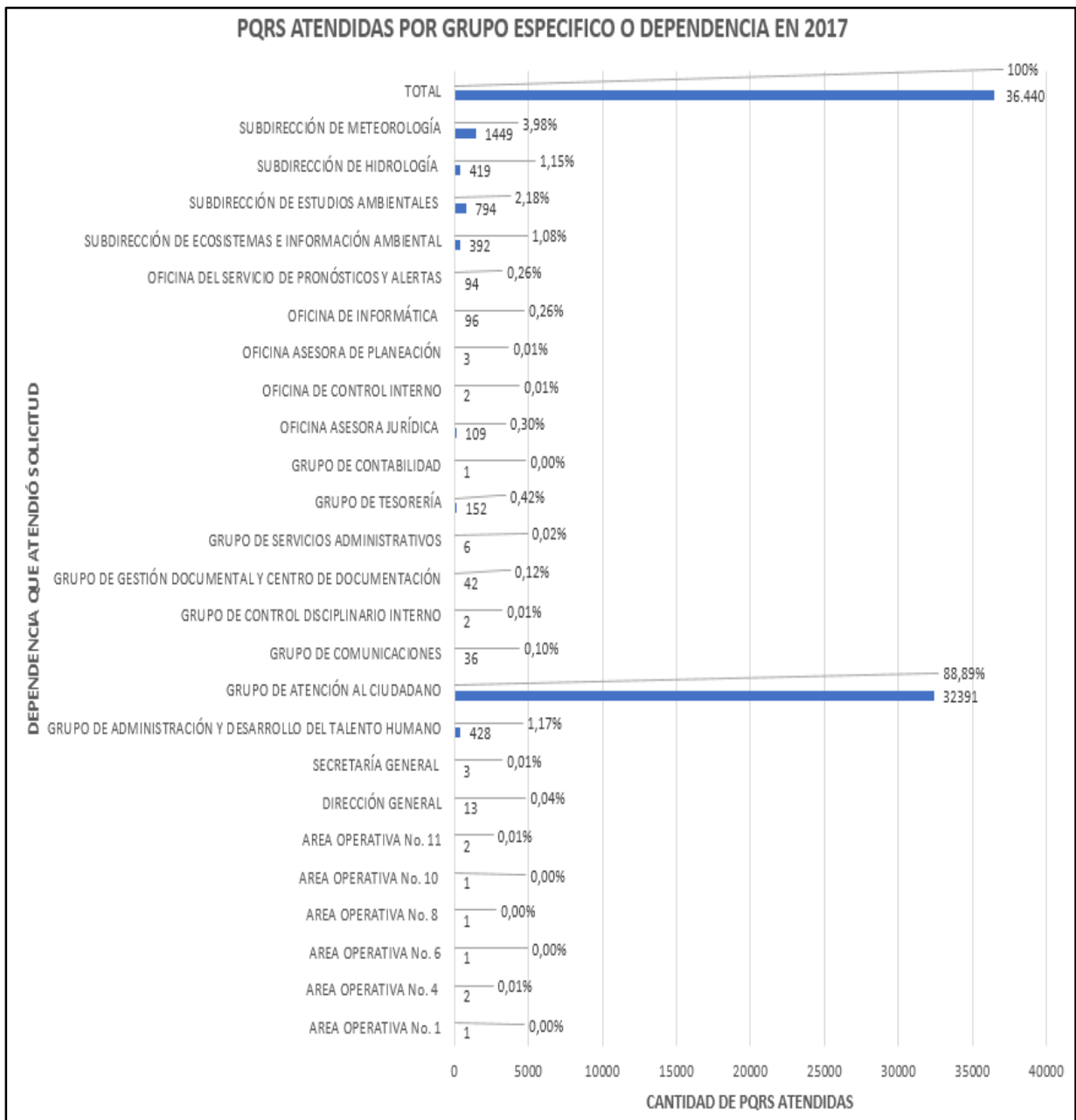


Dependencia que Responde.

PQRS ATENDIDAS POR GRUPO ESPECIFICO O DEPENDENCIA EN 2017						
PERÍODO DE ATENCIÓN	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	PQRS 2017 POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA QUE ATENDIÓ	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
AREA OPERATIVA No. 1	0	1	0	0	1	0,00%
AREA OPERATIVA No. 4	0	2	0	0	2	0,01%
AREA OPERATIVA No. 6	0	1	0	0	1	0,00%
AREA OPERATIVA No. 8	1	0	0	0	1	0,00%
AREA OPERATIVA No. 10	1	0	0	0	1	0,00%
AREA OPERATIVA No. 11	0	1	1	0	2	0,01%
DIRECCIÓN GENERAL	2	8	1	2	13	0,04%
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	3	3	0,01%
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	25	41	209	153	428	1,17%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10.109	6.964	8.626	6.692	32391	88,89%
GRUPO DE COMUNICACIONES	11	6	12	7	36	0,10%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	1	2	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	7	10	12	13	42	0,12%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	1	0	6	0,02%
GRUPO DE TESORERÍA	7	18	101	26	152	0,42%
GRUPO DE CONTABILIDAD	0	1			1	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	15	30	40	109	0,30%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0		2	0,01%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	1	1	3	0,01%
OFICINA DE INFORMÁTICA	28	21	26	21	96	0,26%
OFICINA DEL SERVICIO DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS	12	37	27	18	94	0,26%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	71	112	108	101	392	1,08%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	237	250	186	121	794	2,18%
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	92	137	117	73	419	1,15%
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	297	398	424	330	1449	3,98%
TOTAL	10.929	8.027	9.882	7.602	36.440	100%

Gráfica 53. Atención a los usuarios según dependencias.

De acuerdo a la información de la tabla y basados en los informes trimestrales de PQRS 2017, el 88,89% de las solicitudes presentadas por los usuarios al IDEAM, son atendidas por el Grupo de Atención al ciudadano, ya que refieren a solicitudes de información Hidrometeorológica, mientras que el 8,65% son resueltas por las subdirecciones la OSPA. El porcentaje restante, es decir; el 2,46% son respondidas por las áreas misionales y de apoyo. De esto se deduce que la labor más importante respecto de atender las solicitudes de los usuarios es realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano Atención –GATEC-.



Gráfica 54. Comparativo de atención a los usuarios según dependencias.



12.1.5. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

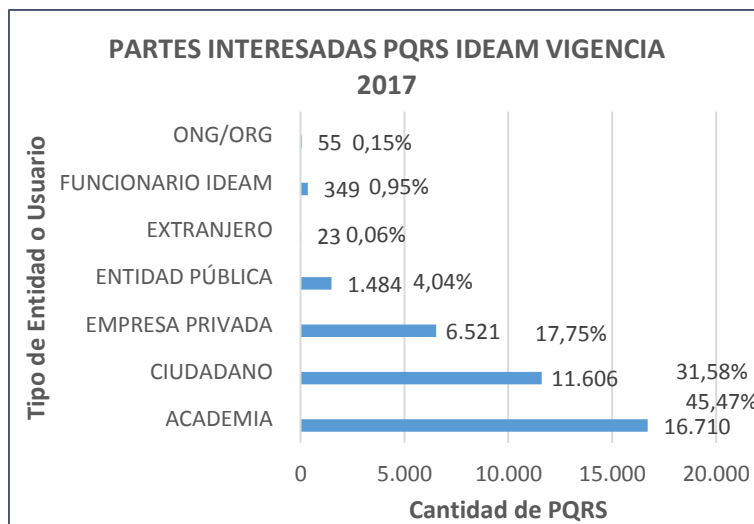
Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos beneficiarios, usuarios o grupos de interés. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con la Entidad.



Tipo de Usuario

Esta variable permite definir si es un usuario natural o es una empresa.

Tipo de Entidad o Usuario	Cantidad	%
ACADEMIA	16.710	45,47%
CIUDADANO	11.606	31,58%
EMPRESA PRIVADA	6.521	17,75%
ENTIDAD PÚBLICA	1.484	4,04%
EXTRANJERO	23	0,06%
FUNCIONARIO IDEAM	349	0,95%
ONG/ORG	55	0,15%
	36.748	100%



En la gráfica se evidencia que la mayor cantidad de usuarios del IDEAM en 2017 pertenecían a la academia con 16.710 solicitudes lo que equivale a un 45,47%, mientras que 11.606, es decir el 31,58% correspondían a ciudadanos que no refirieron vinculación con ningún sector y 6.521 solicitudes, equivalentes al 17,75% procedían de usuarios de empresas del sector privado.

Gráfica 55. Partes interesadas.



Intereses (Productos y servicios solicitados).

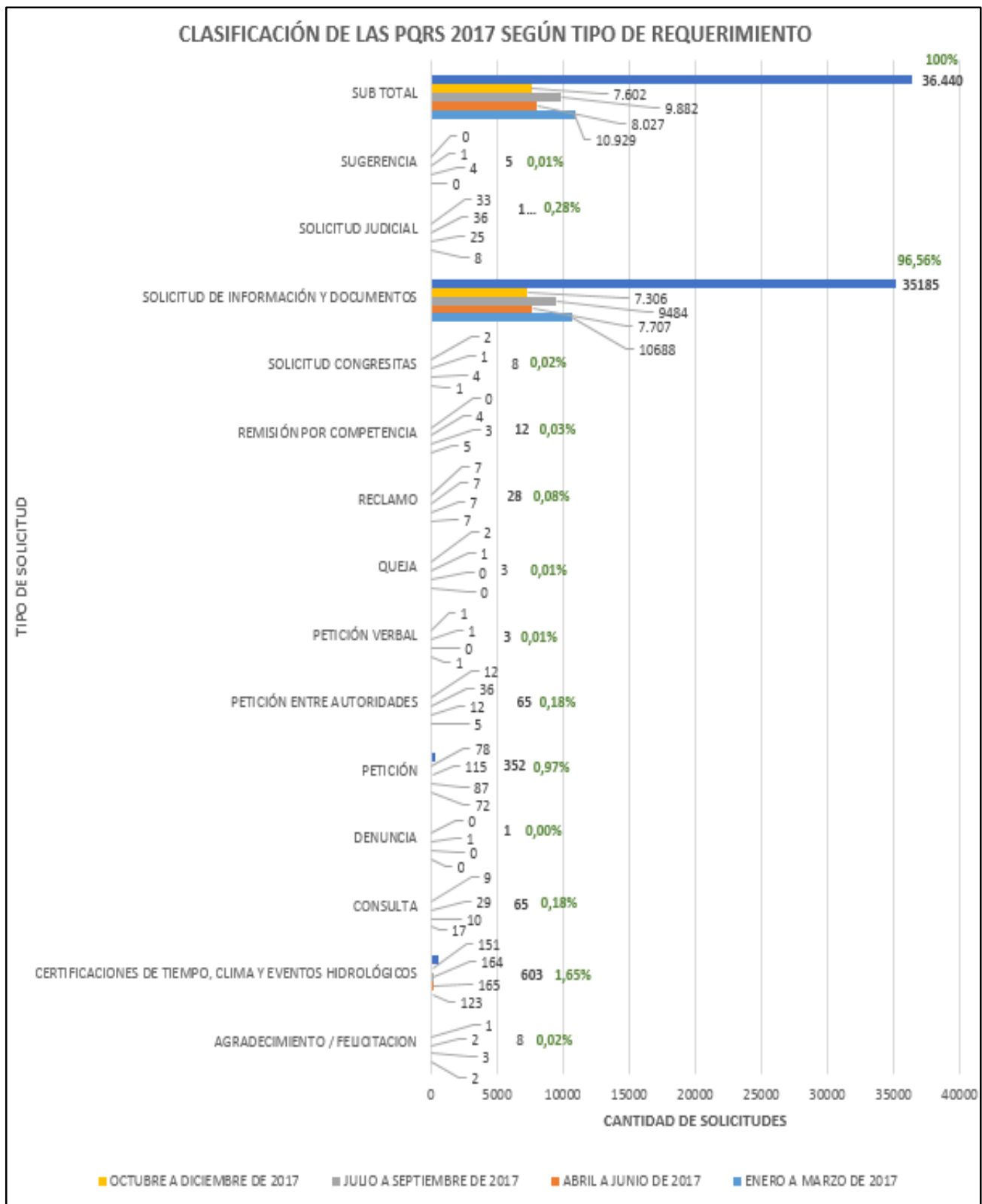
Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS 2017 SEGÚN TIPO DE REQUERIMIENTO																
PERÍODO DEL AÑO	AGRADECIMIENTO / FELICITACION	CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS	CONSULTA	DENUNCIA	PETICIÓN	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN VERBAL	QUEJA	RECLAMO	REMISIÓN POR COMPETENCIA	SOLICITUD CONGRESITAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	SOLICITUD JUDICIAL	SUGERENCIA	SUB TOTAL	%
ENERO A MARZO DE 2017	2	123	17	0	72	5	1	0	7	5	1	10688	8	0	10.929	30%
ABRIL A JUNIO DE 2017	3	165	10	0	87	12	0	0	7	3	4	7.707	25	4	8.027	22%
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017	2	164	29	1	115	36	1	1	7	4	1	9484	36	1	9.882	27%
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017	1	151	9	0	78	12	1	2	7	0	2	7.306	33	0	7.602	21%
TOTAL GENERAL	8	603	65	1	352	65	3	3	28	12	8	35185	102	5	36.440	100%
% USO DE CANAL	0,02%	1,65%	0,18%	0,00%	0,97%	0,18%	0,01%	0,01%	0,08%	0,03%	0,02%	96,56%	0,28%	0,01%	100%	

Gráfica 56. Tabla de PQRS según tipo de requerimiento.

Según muestra la tabla, de clasificación del tipo de requerimientos presentados a la entidad, el 96,56% de los requerimientos corresponden a solicitud de información y documentos, y en este caso se trata más específicamente de las solicitudes de información Hidrometeorológica que ingresa por el módulo de atención web y son atendidas por el GATEC.

Cabe destacar el 1,65% que son las certificaciones de tiempo y clima que son expedidas por la Subdirección de Meteorología.

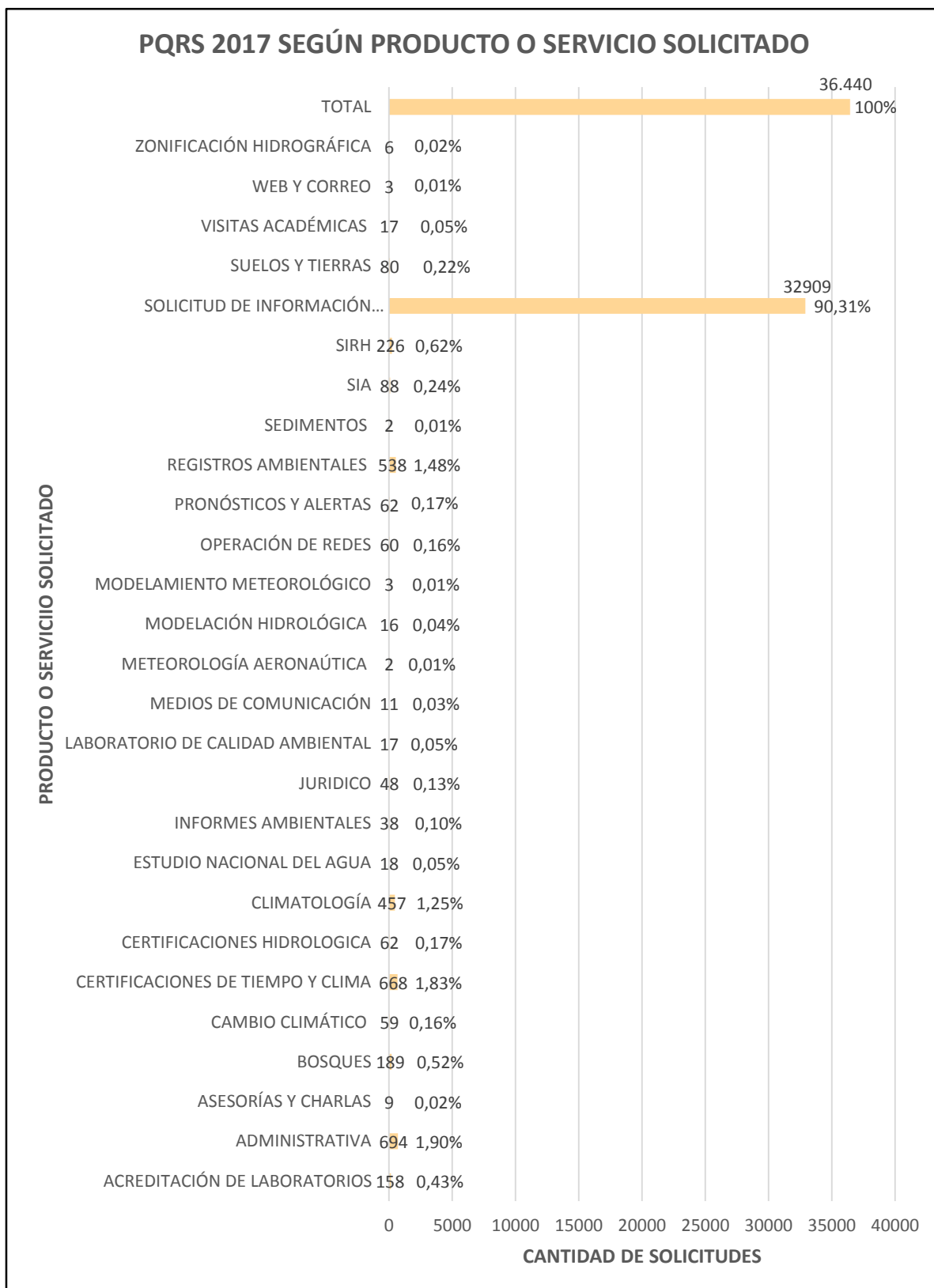


Gráfica 57. Comparativo de PQRS según tipo de requerimiento.

PQRS PRODUCTO O SERVICIO 2017						
PERÍODO DE LA ATENCIÓN	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE	PQRS SEGÚN PRDOUCTO O SERVICIO	
PRODUCTO O SERVICIO AL QUE SE REFIERE EL REQUERIMIENTO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS	47	32	28	51	158	0,43%
ADMINISTRATIVA	60	82	338	214	694	1,90%
ASESORÍAS Y CHARLAS	3	1	4	1	9	0,02%
BOSQUES	37	48	59	45	189	0,52%
CAMBIO CLIMÁTICO	16	20	17	6	59	0,16%
CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA	124	178	191	175	668	1,83%
CERTIFICACIONES HIDROLOGICA	8	24	16	14	62	0,17%
CLIMATOLOGÍA	117	144	104	92	457	1,25%
ESTUDIO NACIONAL DEL AGUA	4	6	4	4	18	0,05%
INFORMES AMBIENTALES	7	5	15	11	38	0,10%
JURIDICO	19	5	8	16	48	0,13%
LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL	4	7	5	1	17	0,05%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	5	2	2	11	0,03%
METEOROLOGÍA AERONAÚTICA	1	0	1	0	2	0,01%
MODELACIÓN HIDROLÓGICA	4	0	1	11	16	0,04%
MODELAMIENTO METEOROLÓGICO	2	1	0	0	3	0,01%
OPERACIÓN DE REDES	9	16	18	17	60	0,16%
PRONÓSTICOS Y ALERTAS	11	31	20	0	62	0,17%
REGISTROS AMBIENTALES	159	193	131	55	538	1,48%
SEDIMENTOS	1	0	1	0	2	0,01%
SIA	12	25	16	35	88	0,24%
SIRH	64	68	59	35	226	0,62%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA	10.195	7.107	8.808	6.799	32909	90,31%
SUELOS Y TIERRAS	12	23	30	15	80	0,22%
VISITAS ACADÉMICAS	6	2	6	3	17	0,05%
WEB Y CORREO	2	1	0	0	3	0,01%
ZONIFICACIÓN HIDROGRÁFICA	3	3	0	0	6	0,02%
TOTAL	10.929	8.027	9.882	7.602	36.440	100%

Gráfica 58. Tabla de PQRS según producto o servicio.

En cuanto al tipo de productos mediante la tabla podemos reiterar que el de mayor demanda es la solicitud de información Hidrometeorológica cuyo índice llega al 90,31%, mientras que el 1,90 corresponden a servicios administrativos, el 1,83% son las certificaciones de tiempo y clima y el 1,25 es información climatológica.



Gráfica 59. Comparativo de PQRS según producto o servicio.

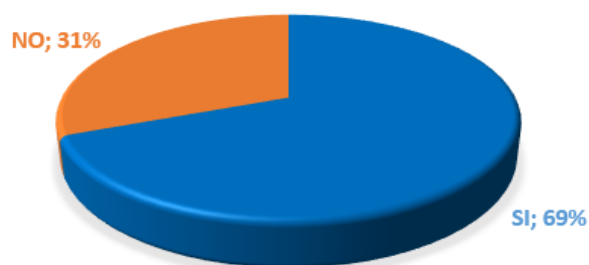


Niveles de Uso (Cantidad de Solicitudes).

Esta variable será importante ya que la información emitida por el IDEAM será vital en la toma de decisiones y definir por ejemplo ajuste y mejoras en su oferta institucional o la generación de nuevos productos y servicios.

¿Utiliza con frecuencia los servicios del IDEAM? FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL IDEAM		
Opción	%	# de Personas
SI	69%	308
NO	31%	138

¿UTILIZA CON FRECUENCIA LOS SERVICIOS DEL IDEAM?



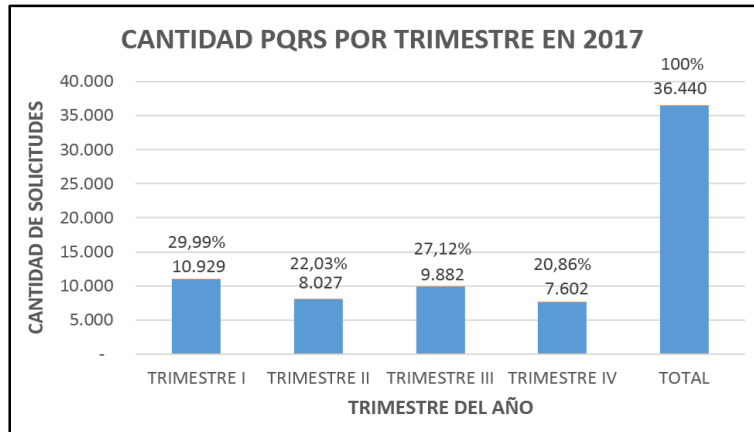
Gráfica 60. Frecuencia de uso de los servicios por parte de los usuarios.

CANTIDAD PQRS POR TRIMESTRE EN 2017		
Mes	Cantidad	Porcentaje
TRIMESTRE I	10.929	29,99%
TRIMESTRE II	8.027	22,03%
TRIMESTRE III	9.882	27,12%
TRIMESTRE IV	7.602	20,86%
TOTAL	36.440	100%

Gráfica 61. Cantidad de PQRS recibidas por trimestre.

La primera tabla y la gráfica procede del II Informe de NSU Externo 2017, allí encontramos que el 69% de los encuestados usa los servicios de la entidad con frecuencia, mientras que el 31% restante lo hace de manera ocasional. Pero en la segunda tabla que contiene los resultados de los Informes Trimestrales de PQRS 2017, hallamos que el número de usuarios fue de 36.440 personas de las cuales, el 29,99% solicitaron los servicios de la entidad durante el primer trimestre del año, el 27,03% lo hicieron en el

tercer trimestre, el 22,03% en el segundo trimestre y el 20,86% durante el último trimestre. Es decir; que los primeros meses fueron los de mayor actividad.

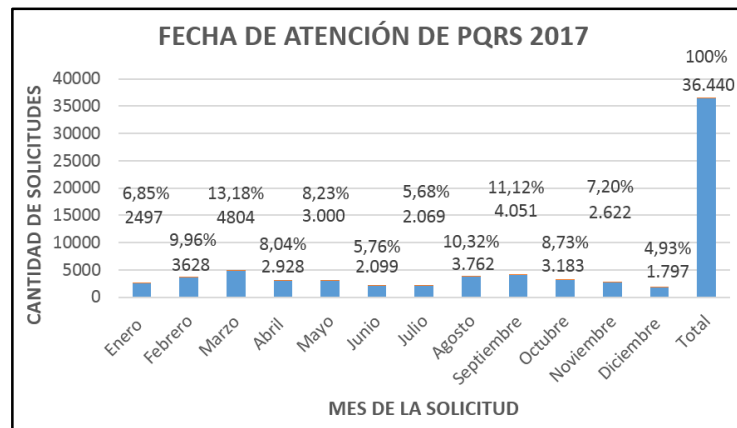


Gráfica 62. Comparativo de PQRS por trimestre.



Fechas de solicitudes.

FECHA DE ATENCIÓN DE PQRS 2017		
Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	2497	6,85%
Febrero	3628	9,96%
Marzo	4804	13,18%
Abril	2.928	8,04%
Mayo	3.000	8,23%
Junio	2.099	5,76%
Julio	2.069	5,68%
Agosto	3.762	10,32%
Septiembre	4.051	11,12%
Octubre	3.183	8,73%
Noviembre	2.622	7,20%
Diciembre	1.797	4,93%
Total	36.440	100%



Según nos muestra la gráfica marzo, agosto y septiembre fueron los meses de mayor actividad en cuanto a PQRS presentadas en 2017, mientras que diciembre, julio, junio y enero, son los de menos actividad.

Gráfica 63. Cantidad de PQRS por mes.

12.2. PERSONAS JURÍDICAS – GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INETRÉS.



Grupos de usuarios.

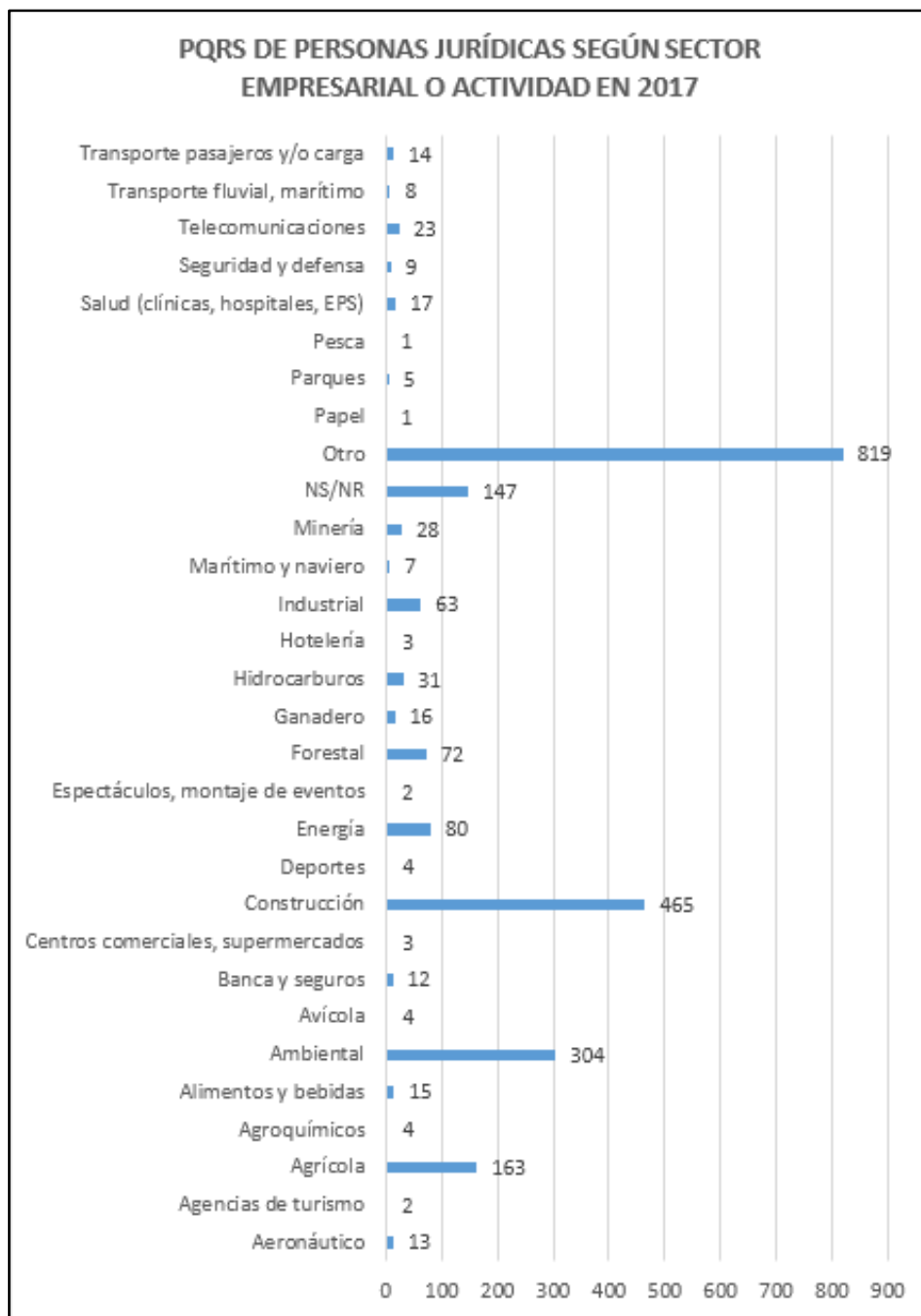
Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes de los ciudadanos, usuarios o grupos de

SECTOR EMPRESARIAL (ACTIVIDAD ECONÓMICA)	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aeronáutico	13	0,56%
Agencias de turismo	2	0,09%
Agrícola	163	6,98%
Agroquímicos	4	0,17%
Alimentos y bebidas	15	0,64%
Ambiental	304	13,02%
Avícola	4	0,17%
Banca y seguros	12	0,51%
Centros comerciales, supermercados	3	0,13%
Construcción	465	19,91%
Deportes	4	0,17%
Energía	80	3,43%
Espectáculos, montaje de eventos	2	0,09%
Forestal	72	3,08%
Ganadero	16	0,69%
Hidrocarburos	31	1,33%
Hotelería	3	0,13%
Industrial	63	2,70%
Marítimo y naviero	7	0,30%
Minería	28	1,20%
NS/NR	147	6,30%
Otro	819	35,07%
Papel	1	0,04%
Parques	5	0,21%
Pesca	1	0,04%
Salud (clínicas, hospitales, EPS)	17	0,73%
Seguridad y defensa	9	0,39%
Telecomunicaciones	23	0,99%
Transporte fluvial, marítimo	8	0,34%
Transporte pasajeros y/o carga	14	0,60%
Total general	2335	100%

La tabla muestra que el 35,07% de usuarios segmentados por grupos de interés, no se identificaron dentro de ningún sector empresarial, mientras que el 58,63% manifestaron pertenecer a algún sector específico, entre ellos el de mayor número de solicitudes fue el sector de la construcción, seguido del sector ambiental y luego el sector agrícola. Ahora bien, si tenemos en cuenta que en la variable “Tipo de Usuario”, el 45,47%, de usuarios manifestaron ser del sector académico, que el 34,58 se identificaron como ciudadanos que el 17,7% afirmó que pertenecía a una empresa del sector privado, podemos deducir entonces que dentro del el 35,07% que aquí no se identificó en ninguno de los sectores económicos, muy posiblemente están relacionados con el sector académico que es el mayor usuario del IDEAM.

Gráfica 64. Grupos de interés según sector empresarial o actividad económica.

interés y de valor, que permiten identificar características para diferenciarlos. Las variables que se analizarán son las siguientes:

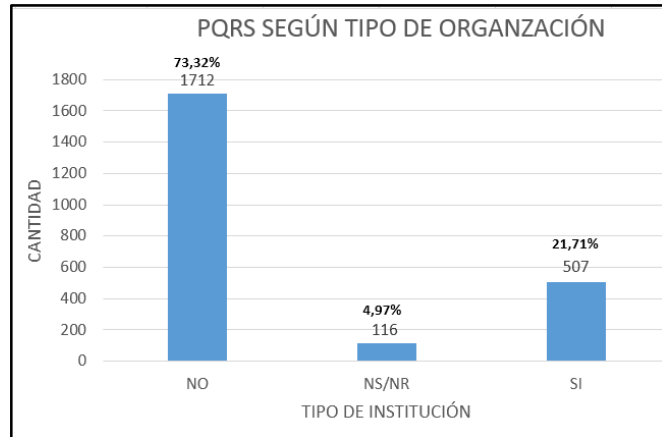


Gráfica 65. Comparativo grupos de interés según sector empresarial o actividad económica.

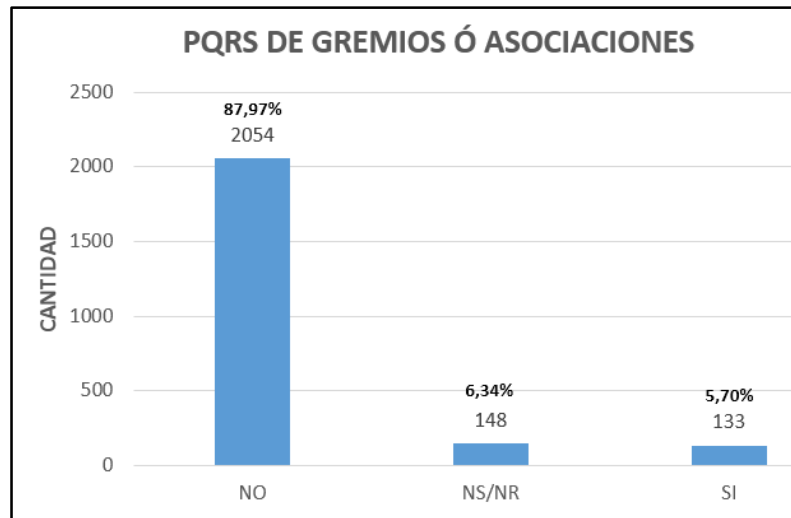


Tipo de Organización (Variable Intrínseca).

TIPO DE ORGANIZACIÓN		
ENTIDAD PÚBLICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	1712	73,32%
NS/NR	116	4,97%
SI	507	21,71%
Total general	2335	100%



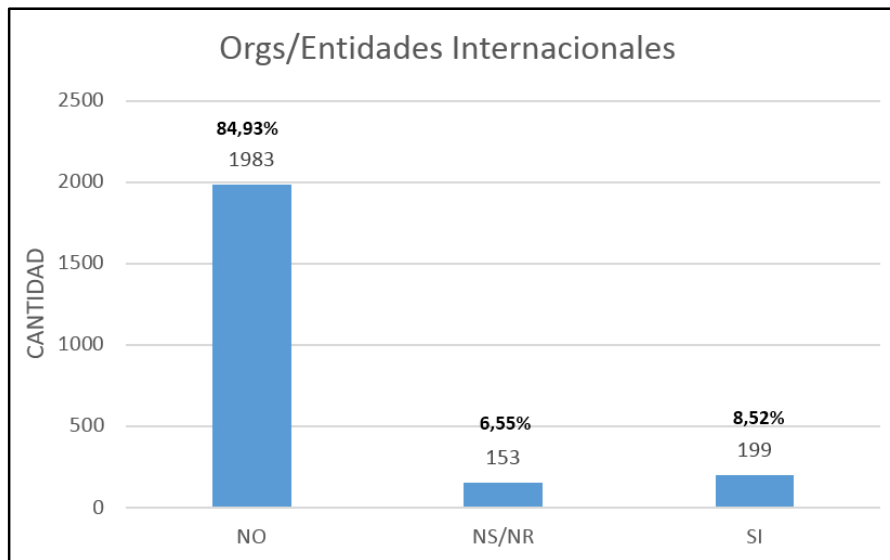
Gremios o Asociaciones	Cantidad	Porcentaje
NO	2054	87,97%
NS/NR	148	6,34%
SI	133	5,70%
Total general	2335	100%



Otra de las variables que fue posible identificar mediante la base de datos de PQRS, fue que, de las 2.335 solicitudes, 1.735 es decir; el 73,32% no procedían de ningún tipo de organización, mientras que el 21,71% sí. De éste porcentaje de organizaciones, encontramos que el 5,70% se trataban de algún tipo de gremio o asociación.

Gráfica 66. Tipo de organización

Orgs / Entidades Internacionales		
Organismos o Entidades Internacionales	Cantidad	Porcentaje
NO	1983	84,93%
NS/NR	153	6,55%
SI	199	8,52%
Total general	2335	100%



En la gráfica se muestra que, de los grupos de interés y grupos de valor identificados, tan sólo el 8,52% se trata de organizaciones o entidades de carácter internacional.

Gráfica 64. Organizaciones internacionales.

De acuerdo a la información recopilada, estos grupos de interés podrían ser los que están relacionados con la labor que desempeña el IDEAM de manera mancomunada, con agencias de cooperación internacional, organismos internacionales y algunas embajadas, más específicamente algunos de estos usuarios son los siguientes:

ONG y centros de investigación: Conservación Internacional Colombia, Fundación Natura, Patrimonio Natural Fondo para la Biodiversidad, WWF. Fondo Mundial para la Naturaleza, TNC. The Nature Conservancy. **Agencias de Cooperación Internacional y Embajadas:** Fondo Acción, Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID), AFD. Agencia Francesa de Desarrollo, La Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), Agencia de Cooperación Internacional de Japón JICA.

13. USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El presente documento, da cuenta de la participación de los grupos de valor y grupos de interés que asistieron durante el desarrollo de las actividades del Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2018.

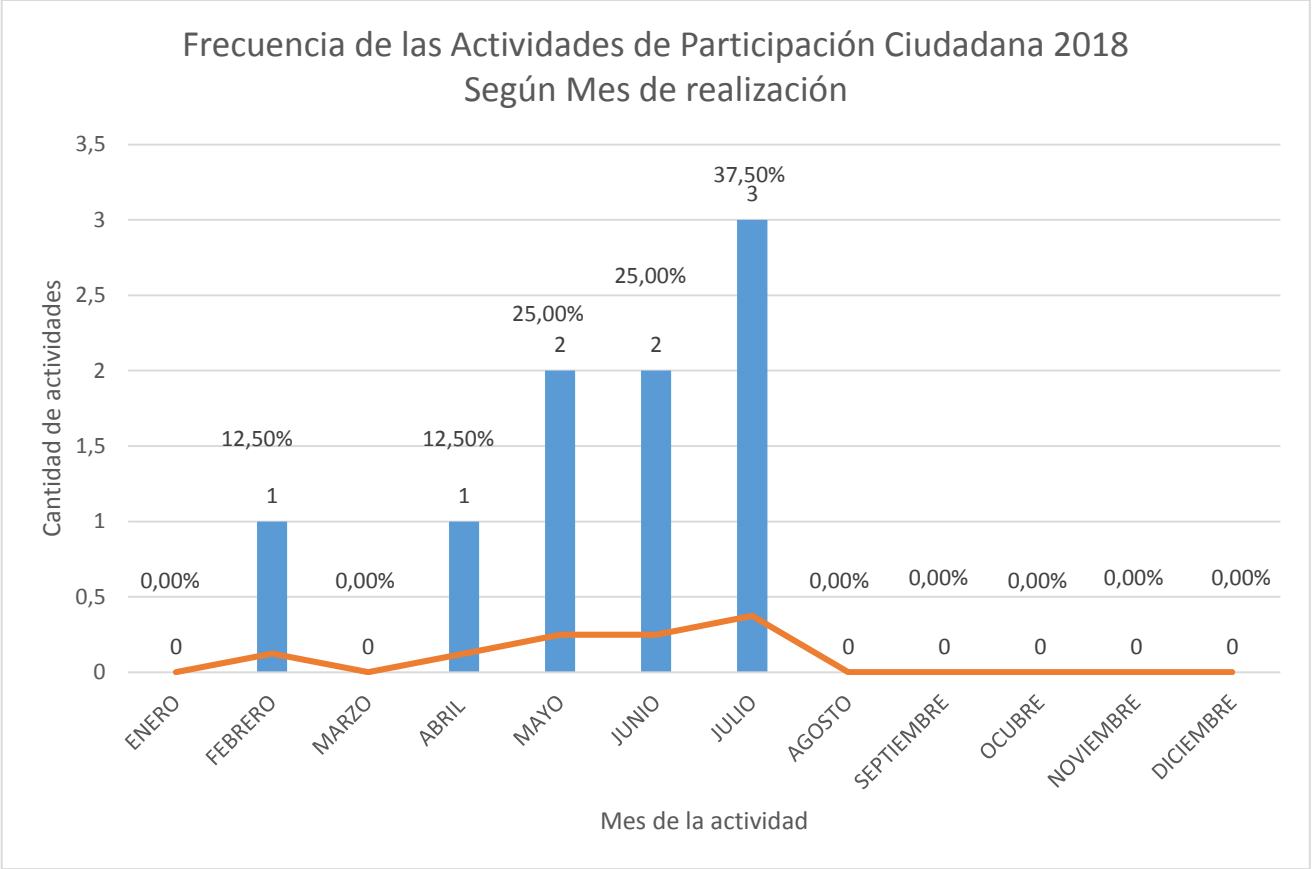
Debido a que la encuesta se diligencia de manera voluntaria por parte los participantes, no fue posible encuestar a la totalidad de los mismos. Así las cosas, sólo contamos con una muestra del universo de ciudadanos.

No obstante, la muestra analizada es significativa pues, de una parte, evidencia la disposición de los ciudadanos por vincularse a las actividades e involucrarse en la toma de decisiones de la entidad respecto de los temas abordados y otro lado, permite dilucidar el tipo de grupos de valor y grupos de interés del instituto.

En la tabla a continuación, se enumeran las actividades y espacios que involucraron participación ciudadana presencial, aunque todas las actividades fueron realizadas en la actual vigencia, sólo cinco (5) de ellas hacen parte del plan de Participación Ciudadana 2018.

PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS POR ACTIVIDAD REALIZADA 2018				
N°	ACTIVIDAD - EVENTO	FECHA	Ciudadanos Encuestados	Porcentaje Participación
1	Mapa de Erosión por Salinización	feb-18	34	9,58%
2	Atlas Climatológico Radiación y de Viento	abr-18	66	18,59%
3	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	may-18	37	10,42%
4	2° Encuentro Autoridades Nacionales Ambientales	may-18	38	10,70%
5	Lanzamiento Plataforma FEWS-Colombia	jun-18	44	12,39%
6	Informe del Estado de la Calidad del Aire en Colombia	jul-18	49	13,80%
7	Informe Estado de los Nevados Colombianos	jul-18	21	5,92%
8	Avance Implementación Inventario Forestal Nacional	jul-18	66	18,59%
TOTAL			355	100%

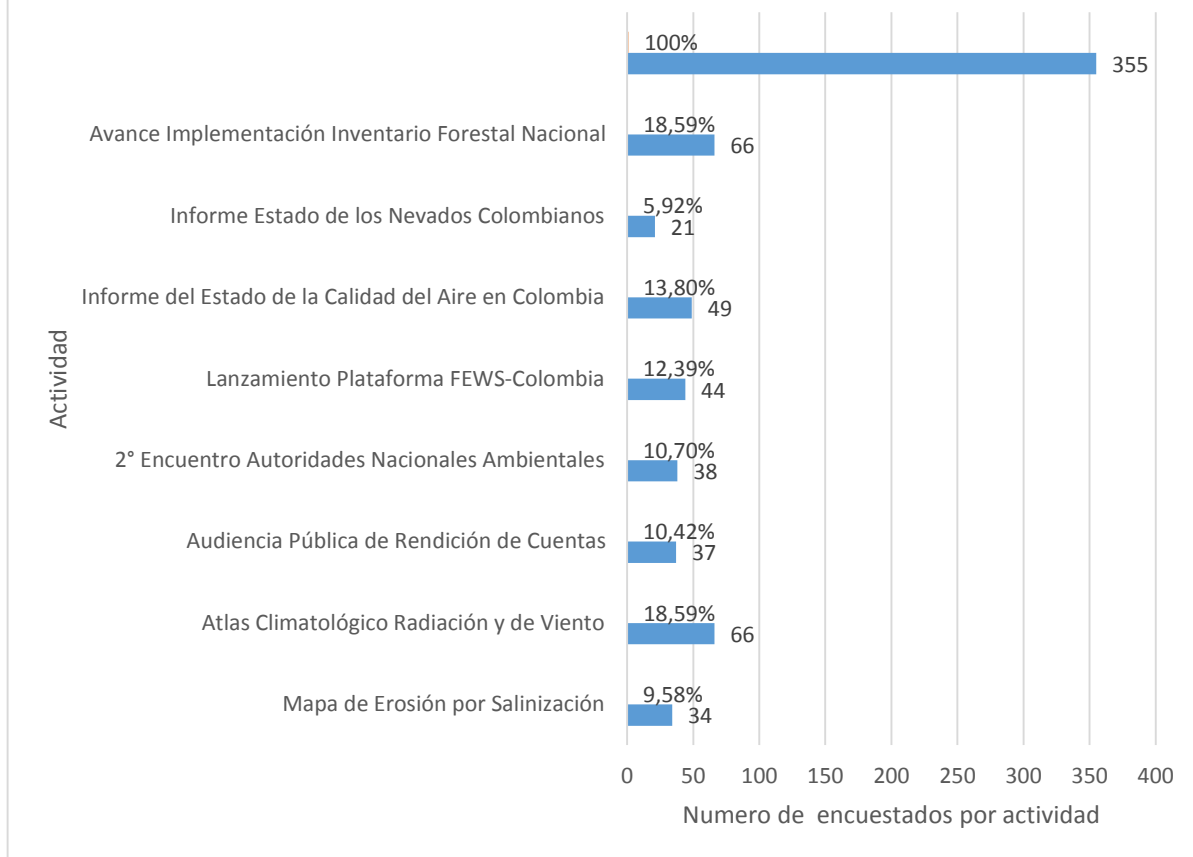
Gráfica 65. Cantidad de participantes encuestados por actividad de participación ciudadana.



Como vemos en la gráfica, julio fue el mes de mayor actividad pues se realizaron tres (3) de las nueve (9) actividades de participación, es decir; el 37,50% de las mismas, seguido por los meses de mayo y junio, durante los cuales se realizaron dos (2) actividades por mes, por lo tanto, vemos que a mitad de la vigencia se llevaron a cabo el 87,50% de las actividades de participación ciudadana de 2018.

Gráfica 66. Frecuencia de actividades durante el año durante la vigencia 2018

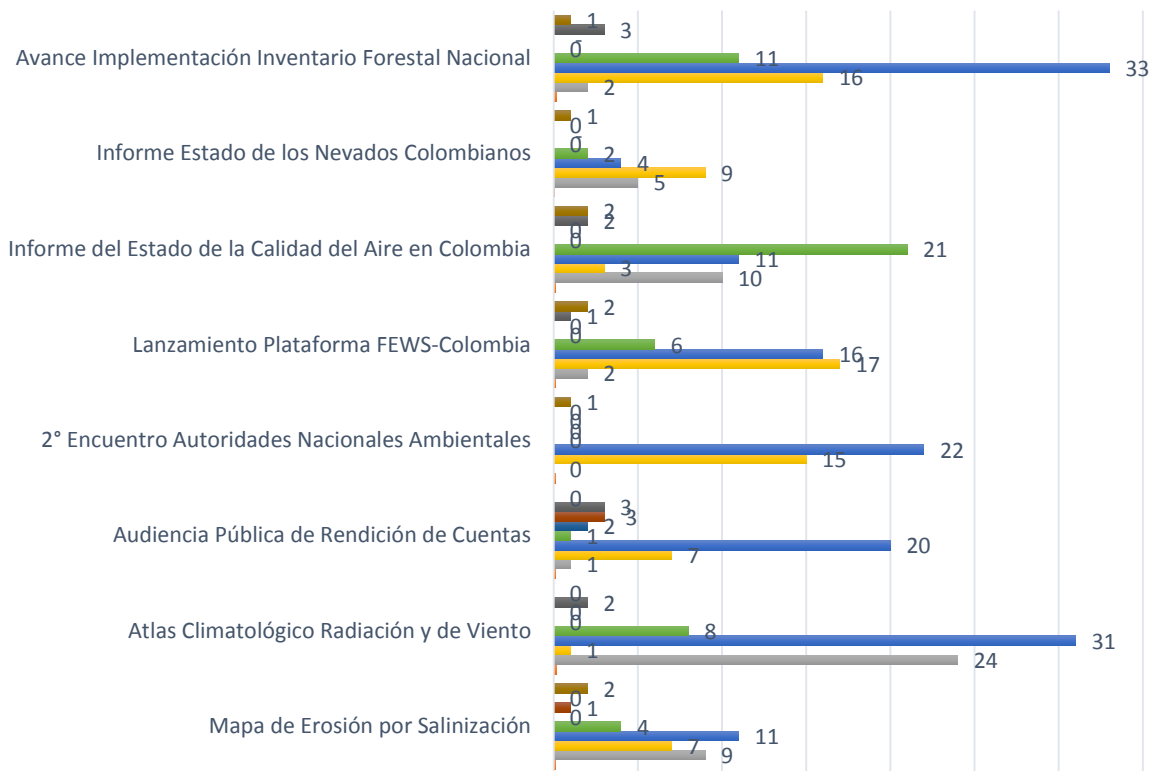
Ciudadanos Encuestados Durante las Actividades de Participación Ciudadana 2018.



La gráfica muestra el nivel de participación por cada una de las actividades realizadas en 2018, como vemos, el avance en la implementación del Inventario Forestal y el Atlas Climatológico, fueron las de mayor participación de ciudadanos con el 18,59% cada una, seguido del Informe de la Calidad del aire con un 13,80% y el Lanzamiento de la plataforma FWES con un 12,39%.

Gráfica 67. Participación según actividad realizada.

Participación de Grupos de Valor y Grupos de Interés en Actividades de Participación Ciudadana



	Mapa de Erosión por Salinización	Atlas Climatológico o Radiación y de Viento	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	2° Encuentro Autoridades Nacionales Ambientales	Lanzamiento Plataforma FEWS-Colombia	Informe del Estado de la Calidad del Aire en Colombia	Informe Estado de los Nevados Colombianos	Avance Implementación Inventario Forestal Nacional
■ Sin diligenciar	2	0	0	1	2	2	1	1
■ Ciudadanía	0	2	3	0	1	2	0	3
■ Org. Sociales	1	0	3	0	0	0	-	-
■ Veedurías	0	0	2	0	0	0	0	0
■ Sector privado	4	8	1	0	6	21	2	11
■ Sector Público	11	31	20	22	16	11	4	33
■ Entidad SINA	7	1	7	15	17	3	9	16
■ Academia	9	24	1	0	2	10	5	2
■ % Participación	9,58%	18,59%	10,42%	10,70%	12,39%	13,80%	5,92%	18,59%

Sin diligenciar
 Ciudadanía
 Org. Sociales
 Veedurías
 Sector privado
 Sector Público
 Entidad SINA
 Academia

En la gráfica podemos identificar claramente como fue la participación de ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés en cada una de las actividades de plan de participación ciudadana 2018, como vemos, las entidades del sector público; que en este caso serían los grupos de interés, es la de mayor participación en cinco (5) de las ocho (8) actividades, seguido de las Entidades SINA, que también es un grupo de interés, cuya participación se destacó en seis (6) actividades y después tenemos a las empresas del sector privado y la academia, que son un grupos de valor.

Gráfica 68. Grupos de interés y Grupos de valor durante las actividades de participación ciudadana.

14. RECOMENDACIONES.

- 1) Generar iniciativas y acciones externas e internas para promover y fortalecer la equidad de género y la inclusión social, tales como la no discriminación, el uso del lenguaje incluyente y el respeto a la diferencia, entre otros.
- 2) Ajustar o rediseñar las herramientas de medición que se usan durante las actividades realizadas por la entidad, tales como las encuestas de satisfacción de los usuarios, las encuestas de participación ciudadana, los formatos de asistencia, para garantizar que pueda caracterizarse claramente, los ciudadanos con enfoque diferencias (género, etnia, grupos poblacionales, organización social, situación prioritaria, etc.)
- 3) Desarrollar acciones para la caracterización de usuarios internos y externos de la comunidad LGBTI para garantizarles el libre desarrollo de su personalidad, su inclusión y sus derechos laborales con equidad.
- 4) Desarrollar acciones tendientes a fortalecer el enfoque de género, como el uso del lenguaje incluyente y no sexista, realizar actividades de visibilización donde se destaque a las mujeres y sus logros en la entidad o en sectores profesionales relacionados con el IDEAM.
- 5) Recaudar y consolidar información sobre los observadores voluntarios con los que cuenta la entidad en las diferentes regiones de país, para poder realizar una caracterización de éstos usuarios.
- 6) Realizar un inventario de trámites y servicios internos y externos, incluyendo la labor realizada por todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, para poder realizar una caracterización de los mismos.
- 7) Genera acciones encaminadas a que los servidores públicos del IDEAM desarrollen y/o fortalezca habilidades en didácticas de la educación, tanto de tipo andragógico (enseñanza de población adulta) como pedagógico (dirigido a niños).
- 8) Generar materiales y herramientas didácticas, con los insumos científicos y el conocimiento generado por el IDEAM, pero dirigido a población infantil y juvenil.
- 9) Destinar y adaptar un espacio de atención adecuado para atender niños y jóvenes.
- 10) Crear una dependencia enfocada a la formación educación sobre los temas inherentes al instituto, para aprovechar el interés que el sector académico ha mostrado hacia el IDEAM y generar iniciativas tendientes a fortalecer la entidad y contribuir aún más con la academia y la investigación (semilleros de investigación).

- 11)** Implementar medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad para facilitar el uso y manejo de la página web, de aplicaciones, plataformas y demás herramientas tecnológicas creadas por la entidad.
- 12)** Generar herramientas que permitan identificar a los usuarios internos del IDEAM con un enfoque diferencial, por ejemplo, saber si existen y en qué porcentaje, servidores públicos con discapacidad motora, visual o auditiva, conocer el número de madres cabeza de familia, víctimas del conflicto armado, reinsertados, afros, indígenas, campesinos, etc., tienen algún tipo de vinculación laboral o contractual con la entidad.
- 13)** Capacitar funcionarios en el Uso de lengua de Señas, tanto en la sede central como en las áreas operativas.
- 14)** Priorizar en la contratación a personas de situación prioritaria.
- 15)** Agregar en la encuesta de satisfacción de usuarios, algunas opciones de respuesta más puntuales, que permitan identificar con mayor detalle donde radican las dificultades por ejemplo en lo referente al acceso a la información, a la calidad, eficacia, o eficiencia en los productos y servicios o en los canales de acceso de la entidad. Si se logra identificar claramente los problemas, es más viable el diseño e implementación de mejoras a fin de lograr una satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, es posible mejorar los estándares de calidad en el servicio que brinda la entidad.
- 16)** Desarrollar una campaña informativa mediante la cual se le aclare a la ciudadanía el significado de la palabra “pronóstico”.
- 17)** Urge rediseñar y simplificar la página web, pues muchos usuarios han manifestado que es muy compleja y que la presentación de la información no es la más adecuada y la plataforma web no es nada práctica.
- 18)** Es necesario revisar la app “Mi Pronóstico”, ya que algunos usuarios manifiestan que es compleja y que no comprenden como funciona.
- 19)** Deben buscarse mecanismos que permitan aumentar el impacto del IDEAM en las redes sociales y la interacción con los usuarios a través de éstas aplicaciones, pues si lugar a dudas son herramientas muy útiles cuyo uso va en aumento en la sociedad.
- 20)** Se deben unificar criterios en las encuestas de satisfacción y en los índices de medición e PQRS.

15. ÍNDICE DE GRÁFICAS.

Gráfica N° 1. Proceso de Caracterización de usuarios.....	14
Gráfica N° 2. Fuentes de información primaria: formulario de atención web.....	15
Gráfica N° 3. Otras Fuentes de información.....	16
Gráfica N° 4. Canales de atención y orientación al usuario.	18
Gráfica N° 5. Áreas Operativas IDEAM.	19
Gráfica N° 6. Descripción datos de la base de datos.....	21
Gráfica N° 7. Priorización variables Personas Naturales.....	23
Gráfica N° 8. Priorización variables Personas Jurídicas.....	24
Gráfica 9. Ubicación departamental de usuarios externos.....	26
Gráfica 10. Origen departamental de las vistas académicas.....	27
Gráfica 11. Tabla segmentada de la ubicación geográfica usuarios internos IDEAM... ..	28
Gráfica 12. Ubicación geográfica funcionarios IDEAM.....	29
Gráfica 13. Ubicación geográfica contratistas IDEAM.	29
Gráfica 14. Ubicación geográfica servidores públicos IDEAM.....	30
Gráfica 15. Ubicación Municipal Usuarios Externos.....	31
Gráfica 16. Origen municipal de las Visitas Académicas.....	31
Gráfica 17. Ubicación geográfica mundial de usuarios externos.....	32
Gráfica 18. Segmentación de los usuarios externos según rango de edad.....	33
Gráfica 19. Segmentación usuarios de visitas académicas según edad.....	34
Gráfica 20. Segmentación funcionarios públicos IDEAM según rango de edad.....	35
Gráfica 21. Segmentación de usuarios externos según sexo.....	36
Gráfica 22. Segmentación de Visitas Académicas según sexo.....	37
Gráfica 23. Segmentación de funcionarios según sexo.....	38
Gráfica 24. Segmentación de contratistas según sexo.....	38
Gráfica 25. Segmentación del total de servidores públicos según sexo.....	39
Gráfica 26. Segmentación de usuarios externos según situación prioritaria.....	40
Gráfica 27. Nivel de escolaridad usuarios externos.....	41
Gráfica 28. Nivel de escolaridad usuarios Visitas Académicas.....	42
Gráfica 29. Nivel de escolaridad usuarios funcionarios.....	42
Gráfica 30. Comparativo nivel de escolaridad funcionarios.....	43
Gráfica 31. Usuarios externos según ocupación	43
Gráfica 32. Comparativo usuarios externos según ocupación.....	44
Gráfica 33. Comparativo usuarios externos según tipo de vinculación.....	44
Gráfica 34. Usuarios externos según ocupación.	45
Gráfica 35. Usuarios internos según dependencia.....	45

Gráfica 36. Usuarios internos según dependencia.	46
Gráfica 37. Contratistas según dependencia.	46
Gráfica 38. Nivel del uso de canales de los usuarios externos.....	47
Gráfica 39. Accesibilidad de los canales de atención a usuarios externos.....	48
Gráfica 40. Practicidad de los canales de atención a usuarios externos.....	49
Gráfica 41. Nivel de uso de los canales de atención según solicitudes recibidas.....	50
Gráfica 42. Oportunidad en la respuesta a los usuarios externos.....	51
Gráfica 43. Satisfacción en el servicio brindado a usuarios externos.	52
Gráfica 44. Nivel de calidad en la atención a usuarios externos.	52
Gráfica 45. Satisfacción en el servicio de información Hidrometeorológica.....	53
Gráfica 46. Confiabilidad de la información recibida.	54
Gráfica 47. Satisfacción en el contenido de la información entregada.	54
Gráfica 48. Información entregada frente a la realiza de los usuarios.....	55
Gráfica 49. Satisfacción de los usuarios en cuanto a la información de pronósticos.....	56
Gráfica 50. Satisfacción de los usuarios en trámite de acreditación de laboratorios.....	56
Gráfica 51. Satisfacción del trámite de acreditación de laboratorios.....	57
Gráfica 52. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre la Entidad.....	58
Gráfica 53. Atención a los usuarios según dependencias.....	59
Gráfica 54. Comparativo de atención a los usuarios según dependencias.....	60
Gráfica 55. Partes interesadas.....	61
Gráfica 56. Tabla de PQRS según tipo de requerimiento.....	62
Gráfica 57. Comparativo de PQRS según tipo de requerimiento.	63
Gráfica 58. Tabla de PQRS según producto o servicio.	64
Gráfica 59. comparativo de PQRS según producto o servicio.	65
Gráfica 60. Frecuencia de uso de los servicios por parte de los usuarios.....	66
Gráfica 61. Cantidad de PQRS recibidas por trimestre.....	66
Gráfica 62. Comparativo de PQRS por trimestre.....	67
Gráfica 63. Cantidad de PQRS por mes.....	67
Gráfica 64. Grupos de interés según sector empresarial o actividad económica.....	68
Gráfica 65. Comparativo grupos de interés según sector empresarial.....	69
Gráfica 66. Tipo de organización.....	70
Gráfica 64. Organizaciones internacionales.....	71
Gráfica 65. Cantidad de participantes encuestados por actividad de participación ciudadana....	72
Gráfica 66. Frecuencia de actividades durante el año durante la vigencia 2018.....	73
Gráfica 67. Participación según actividad realizada.	74
Gráfica 68. Grupos de interés y Grupos de valor durante las actividades de participación Ciudadana.....	75

16. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- BATIMETRÍA: levantamiento topográfico del relieve de superficies del terreno cubierto por el agua, que permite estimar los volúmenes almacenados en los cuerpos de agua y conocer la dinámica de los lechos de ríos identificando zonas de socavación y áreas de depósito
- DDHH: Derechos Humanos
- ENA: Estudio Nacional del Agua.
- FEWS: Flood Early Warning System (herramienta de pronóstico).
- HYDRAS 3: Sistema de Recepción Satelital de Datos del IDEAM
- LGBTI: término para identificar la diversidad en de identidades de género u orientaciones sexuales diferentes a la heterosexual.
- GATEC: Grupo de Atención al Ciudadano.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- MODELACIÓN HIDROLÓGICA: herramienta para el estudio, análisis y prevención de las inundaciones.
- NSU: Nivel de Satisfacción del Usuario.
- OSPA: Oficina de Pronósticos y Alertas.
- ORFEO: Sistema de Gestión Documental.
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- RESPEL: Residuos Peligrosos
- RUA: Registro Único Ambiental.
- RRSS: Redes Sociales.
- SIA: Sistema de Información Ambiental
- SIAC: Sistema de Información Ambiental para Colombia.
- SMBYC: Sistema de Monitoreo de Bosque y Carbono
- SINA: Sistema Nacional Ambiental
- SIRH: Sistema de Información del Recurso Hídrico.
- SISAIRE: Subsistema de Información sobre Calidad del Aire.
- SIUR: Sistemas de Información sobre Uso de Recursos Naturales Renovables
- TIC: Tecnología de la Información en comunicaciones.
- UNGRD: Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

17. BIBLIOGRAFÍA.

- 1)** Departamento Administrativo de la Función Pública: Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública. Fecha de Publicación 30 de mayo de 2018.
- 2)** Departamento Administrativo de la Función Pública: Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública. Versión 2. Elaboración abril de 2017, actualización mayo 2017.
- 3)** Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información.
- 4)** Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- 5)** Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 6)** Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea.
- 7)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM Guía de Caracterización de Usuarios, Bogotá D.C. junio de 2017.
- 8)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Informe de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Primer Trimestre (Enero - Marzo) 2017.
- 9)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Informe de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Primer Trimestre (Abril - Junio) 2017.
- 10)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Informe de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Primer Trimestre (Julio - Septiembre) 2017.
- 11)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Informe de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Primer Trimestre (Octubre - Diciembre) 2017.

- 12)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Portafolio de Servicios.
- 13)** Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM, Informe Sobre el Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de los Usuarios del IDEAM, II semestre 2017 (Julio a diciembre 2017 y enero 2018).