

INFORME

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

“ NSU ”

I SEMESTRE 2019

(Enero a Agosto)



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

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

I SEMESTRE 2019

(Enero a Agosto)

Este informe, del Índice de Nivel de Satisfacción de Usuario NSU, contiene el resultado de los análisis y estadísticas de las 16 (dieciséis) preguntas que se determinaron en la encuesta, las cuales fueron diseñadas para conocer la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios que le suministra el IDEAM.

Dicha encuesta fue aplicada a 455 usuarios de forma virtual durante el mes de septiembre de 2019, con el fin de establecer el índice de satisfacción para el primer semestre (enero a agosto) del año 2019.

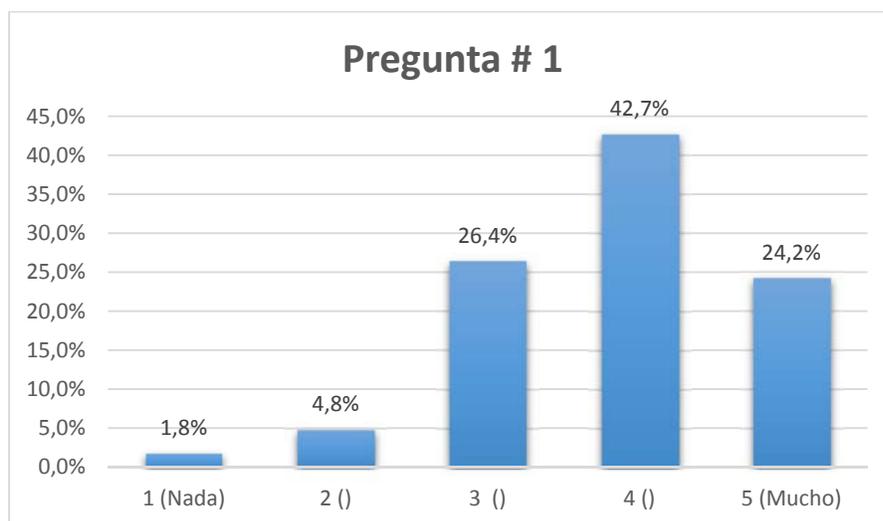
A continuación se presentan los resultados para cada una de las preguntas.

1. ¿Conoce usted los servicios prestados por el IDEAM?

(454 respuestas)

Siendo 1 nada y 5 mucho

Opción	%	# de Personas
1 (Nada)	1,8%	8
2 ()	4,8%	22
3 ()	26,4%	120
4 ()	42,7%	194
5 (Mucho)	24,2%	110
TOTAL	100%	454



2. ¿Utiliza con frecuencia los servicios del IDEAM?

(454 respuestas)

Opción	%	# de Personas
NO	30,8%	140
SI	69,2%	314
TOTAL	100%	454



3. ¿De los canales dispuestos para la realización de solicitudes (esto incluye las solicitudes de información Hidrometeorológica) y atención al usuario, cuál utiliza con mayor frecuencia?

(451 respuestas)

Opción	%	# de Personas
DHIME – Plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos del IDEAM	12,6%	52
Módulo Solicitudes de Información Hidrometeorológica WEB	34,4%	155
Módulo Contáctenos (Radique aquí su PQRS)	13,3%	60
Correo Electrónico(atencionalciudadano@ideam.gov.co)	25,3%	114
Presencial	3%	13
Telefónico	11,5%	57
TOTAL	100%	451

Pregunta # 3

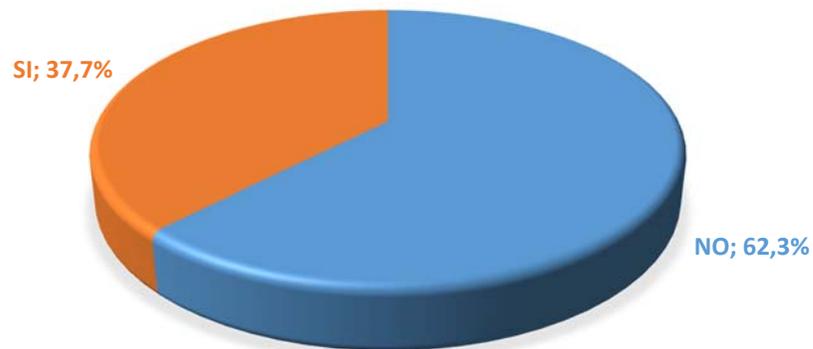


4. ¿Ha utilizado la Plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos DHIME para las solicitudes de información Hidrometeorológica?

(453 respuestas)

Opción	%	# de Personas
NO	62,3%	282
SI	37,7%	171
TOTAL	100%	453

PREGUNTA # 4



5. El servicio de las solicitudes de información Hidrometeorológica, a través de la-
Plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos DHIME.

(355 respuestas)

Opción	%	# de Personas
Superó sus expectativas	8,2%	29
Cumplió sus expectativas	46,2%	164
No cumplió sus expectativas	45,6%	162
TOTAL	100%	355



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

(432 respuestas)

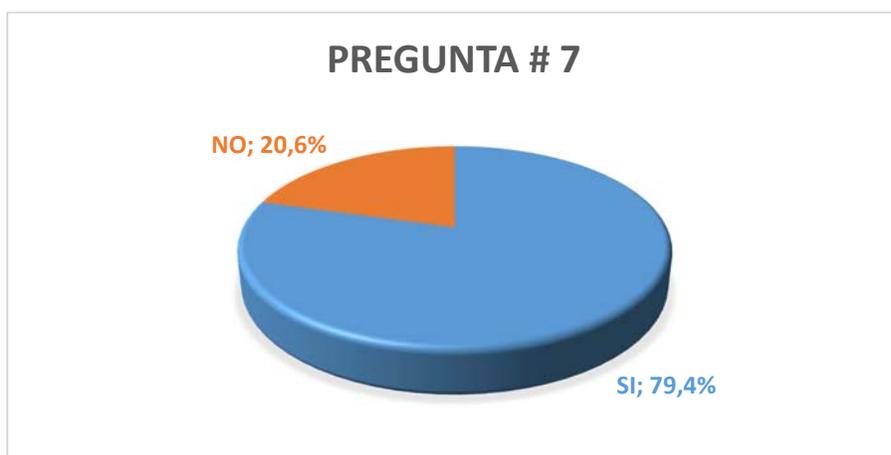
Opción	%	# de Personas
SI	86,3%	373
NO	13,7%	59
TOTAL	100%	432



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

(446 respuestas)

Opción	%	# de Personas
SI	79,4%	354
NO	20,6%	92
TOTAL	100%	446



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

(452 respuestas)

Opción	%	# de Personas
SI	47,8%	216
NO	52,2%	236
TOTAL	100%	452



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

(452 respuestas)

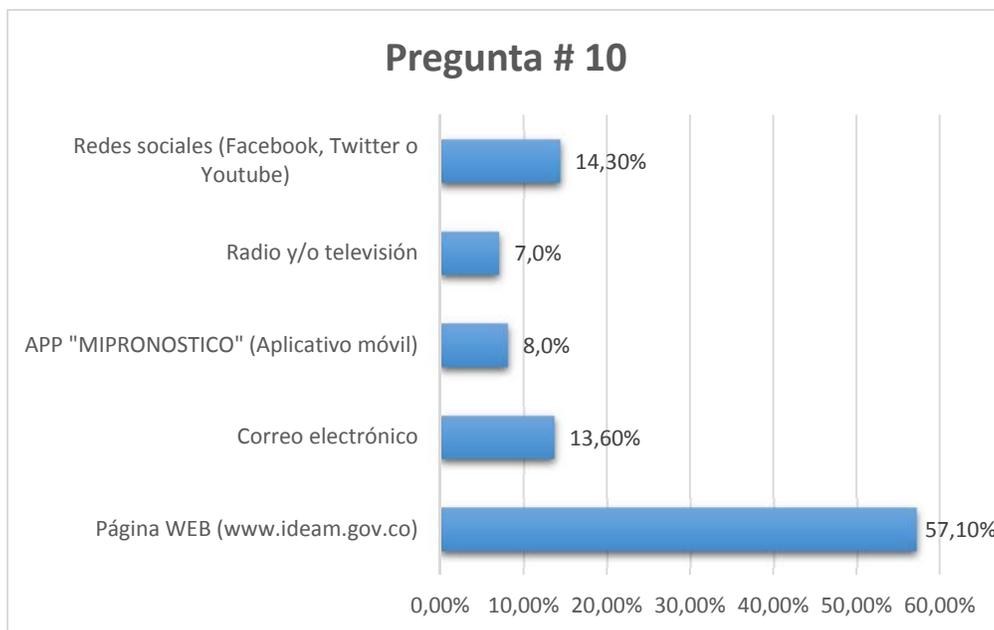
Opción	%	# de Personas
SI	38,9%	176
NO	61,1%	276
TOTAL	100%	452



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

(448 respuestas)

Opción	%	# de Personas
Página WEB (www.ideam.gov.co)	57,1%	256
Correo electrónico	13,6%	61
APP "MIPRONOSTICO" (Aplicativo móvil)	8,0%	34
Radio y/o televisión	7,0%	33
Redes sociales (Facebook, Twitter o Youtube)	14,3%	64
TOTAL	100%	448



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

(425 respuestas)

Opción	%	# de Personas
SI	68,9%	293
NO	31,1%	132
TOTAL	100%	425



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

(413 respuestas)

Opción	%	# de Personas
SI	45%	186
NO	55%	227
TOTAL	100%	413



13. ¿Cuenta con la autorización para la notificación por medios electrónicos, de los actos administrativos del trámite de Acreditación o Autorización de laboratorios?

(411 respuestas)

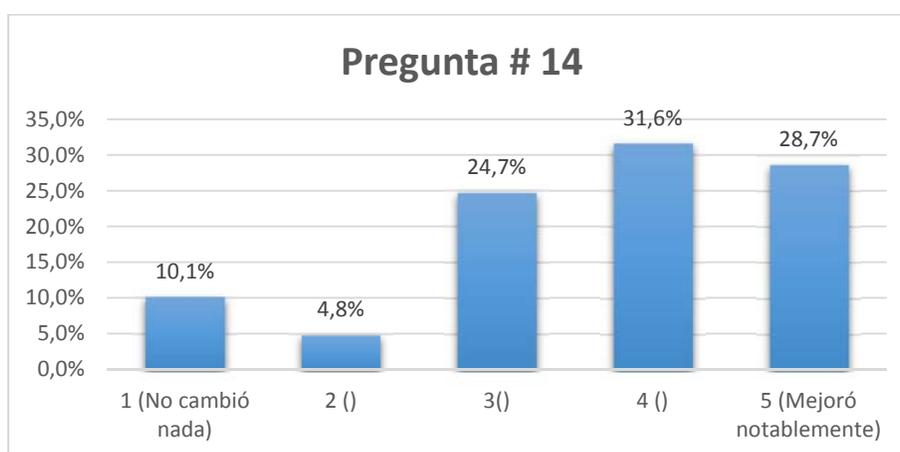
Opción	%	# de Personas
SI	30,4%	125
NO	69,6%	286
TOTAL	100%	411



14. ¿Si ya ha sido notificado por correo electrónico, calificaría esto como mejora en el servicio?

(376 respuestas)

Opción	%	# de Personas
1 (No cambió nada)	10,1%	38
2 ()	4,8%	18
3()	24,7%	93
4 ()	31,6%	119
5 (Mejóro notablemente)	28,7%	108
TOTAL	100%	376



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

(359 respuestas)

Opción	%	# de Personas
SI	53,8%	193
NO	46,2%	166
TOTAL	100%	359



16. Si tiene alguna observación o propuesta frente a los trámites, servicios y/o productos del IDEAM que contribuyan a los procesos de mejora continua. Escriba aquí.

(168 respuestas)

- La página de “no más colas” y eso nunca me ha funcionado, sin embargo el correo electrónico funciona muy bien.
- Excelente
- Se debe revisar la plataforma de solicitud de información meteorológica, debido a que cuando se solicita ya no se envía automáticamente la notificación de solicitud y no está llegando la información solicitada al correo, y se debe llamar para que se la reenvíen.
- Faltan estudios del clima.
- Mejorar el acceso a los datos meteorológicos para descargar a través de la página.
- En la plataforma DHIME, sería recomendable módulos de búsqueda de varias estaciones en paralelo y sea posible seleccionar el periodo y variables que se desean descargar.
- Cuando se les solicite información respondan inmediatamente, solicite información acerca de un tema que es de su conocimiento y es la hora en la que no he recibido respuesta.
- Menor tiempo de respuesta.
- Muchas gracias por todo.
- Los datos hidrometeorológicos se deben entregar con mayor rapidez.
- La atención que me brindó el IDEAM sobre Datos de Brillo Solar y Vientos Mediciones de 5 estaciones específicas fue muy bueno.
- La respuesta a numeral 14 no aplica. No tengo laboratorio. Mis consultas al IDEAM son fruto de necesidades de servicios como perito o auxiliar de la justicia colombiana.
- Deben liberar los registros de pluviógrafos para poder realizar investigaciones del comportamiento de precipitaciones en el territorio nacional.
- No he utilizado el DHIME – Plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos del IDEAM, pero si consiste en poder descargar en línea y de manera inmediata la información, sería eso lo que considero en los que se puede mejorar.
- Los datos pedidos de estaciones no deberían de demorar tanto tiempo ya que si se tiene un banco de información sería más fácil acceder por una plataforma y consultarlos así como verificar que los datos estén tomados y no hayan espacios en blanco.
- El diligenciamiento del RUA manufacturero debe ser más sencillo, hoy por hoy es engorroso.
- Hay pedidos que realizo y genera número de solicitud pero no llega la información, llamo al IDEAM y que no aparece solicitud que es la plataforma.
- Sería muy bueno que agilizaran el proceso de solicitud de información. Tarda más de dos meses alguna solicitud especial de datos históricos.
- Los envíos de información son muy lentos, solicite unos datos el 11/08 y no me llegaron, solo llegan correos con radicados pero nada de información. Y me enviaron un txt pero la información está cifrada y desorganizada.
- La página del IDEAM es bastante antigua, sería interesante ver una actualización. Aún más importante, es que la información de los laboratorios acreditados se pueda investigar de una manera mucho más fácil y clara.
- Se ha visto desmejorado el servicio de solicitud de datos por la plataforma, ya no llega confirmación de la solicitud, está llegando la información incompleta, a veces no llega. Considero que se debería solucionar este inconveniente debido a que genera retrasos con la elaboración de documentos.

- El formato que acabo de contestar da por supuesto demasiados aspectos que no son claros ni al interior del IDEAM y mucho menos por fuera. Partiendo del concepto de servicio y siguiendo con los asuntos relacionados con acreditación preguntan por una mezcla que no existe en ninguna parte del mundo. La única cosa que rescato de esta mezcla de preguntas es la referente a la de atención al ciudadano. La encuesta debió enfocarse por ahí. El modulo del DHIME, aun no es sistema de distribución de datos que debiera estar en línea. La respuesta es que ustedes atienden muchísimas más solicitudes usando el sistema de siempre.
- Dentro del manual de usuario o documentación de la plataforma DHIME incluir la metodología de cálculo de cada variable derivada o una descripción detallada de cada una.
- Sería muy útil que Plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos tuviera la opción de descarga de múltiples estaciones (todo el país), eso ahorraría la solicitud por medio de derechos de petición de la información.
- Me encantaría obtener datos Hidrometeorológicos actualizados, o por lo menos del año inmediatamente anterior al año en curso, (e.j. datos del 2018), cosa que no he logrado obtener de estaciones como 23090110 murillo.
- Capacitación online de cómo obtener los datos de estaciones hidrometeorologicas. Es más complicado obtener los datos que antes.
- Presentar un modelo (ejemplo) para aprender a descargar la información mediante la plataforma de auto descarga de datos hidrometeorológicos DHIME.
- Mejorar los tiempos de entrega de los datos meteorológicos, y es importante mejorar la creación de usuarios para la solicitud de los datos, el sistema no deja crear.
- Ninguna observación, muy satisfecho.
- Me gustaría poder contar con la información solicitada en un tiempo menor a los diez días de espera actuales, esto sería de mucha utilidad para nosotros los usuarios habituales de esta valiosa información.
- En ocasiones, los datos tardan mucho en llegar y considero que lo hacen de una manera desordenada.
- La respuesta por teléfono es muy lenta, nos dejan esperando mucho tiempo para realizar una solicitud.
- Es necesario tener información detallada de las estaciones en los ríos del Pacífico Colombiano y la batimetría, así como las alturas de las inundaciones recientes.
- Es necesario que la información que suministre el IDEAM tenga un formato fácil de manejar como en una hoja de cálculo.
- Mayor celeridad en los procesos.
- Solicitamos informes diarios en APP de IDEAM del Sistema de Alertas Tempranas de Deforestación.
- Buscar información hidrometeorológica mediante la plataforma DHIME es muy complicado, requiere de mucho tiempo identificar qué información está disponible para cada estación, y no se encuentran todos los registros. Sería mucho más eficiente que simplemente se seleccionase la estación y se descargase todo su contenido y ya cada uno filtrar lo que necesite.
- Los datos abiertos del IDEAM no se encuentran actualizados, no es fácil encontrar capas geográficas con la información necesaria y los datos de las estaciones tienen bastantes baches.
- Con respecto a la solicitud de información meteorológica existen muchos casos en los que la información nunca llega, por ejemplo, yo pedí información sobre una estación hace casi dos meses y no ha llegado. En los años anteriores esto no sucedía, a las dos semanas ya estaba llegando la información.

- Problemas al restaurar la contraseña del acceso a información.
- Las solicitudes de información vía correo electrónico se demoran mucho en ser enviadas al correo.
- Todos los servicios y productos son muy útiles y eficientes. Solo está por decir, la actualización de los datos de registros históricos de las estaciones climatológicas que se, que trabajan diariamente en ello.
- La información debe estar dispuesta al público sin necesidad de hacer una solicitud formal para acceder a ella.
- Todo bien gracias.
- Los datos de las estaciones llegan muy incompletos, por tal motivo no es tan confiable a la hora de hacer análisis.
- Tiempos más cortos de respuesta a información requerida por parte del usuario.
- En el portal DHIME, no se encuentra aún toda la información, mejoraría el servicio si se hiciera el filtro de información por el código de las estaciones.
- Poder contar con una acreditación de los datos que se utilizan.
- Mejorar los tiempos de respuesta a solicitudes, trámites, consultas que se hacen para proceso de acreditación.
- Se podría implementar pronóstico meteorológico en la página web mañana tarde y noche para los 30 días siguientes a la consulta.
- Contar con la información de los tiempos de respuesta que tiene definidos el IDEAM para los requerimientos solicitados.
- Los trámites son muy costosos en forma exagerada con respecto a los beneficios económicos que genera, deben ser más abiertos a opciones dependiendo del tipo de acreditación.
- Socializar el instructivo para uso de la plataforma de auto descarga de datos Hidrometeorológicos DHIME.
- No es posible descargar los archivos que envían de IDEAM, normalmente el servidor los asume como un riesgo para el equipo.
- Que las solicitudes que se hagan tengan respuesta inmediata.
- Falta mejorar la atención telefónica. La extensión de acreditación casi nunca contestan y desde el pbx redirigen mal las llamadas. En el mes de junio tardé casi 3 semanas en para poderme comunicar con el encargado del área de acreditación.
- Este año he solicitado por web información por lo me la unas 15 veces y no hay respuesta no llega ni siquiera un correo diciendo que no la van a enviar. Uno entra al portal a revisar el estado de la solicitud y nunca muestra nada un no sabe que esperar ni estatus nada. La verdad la entrega de datos es pésima y es información libre y gratuita. Se opta por comprarla ya que el IDEAM no tiene respuesta.
- Excelente gestión vía electrónica de las solicitudes de certificación, felicitaciones.
- Servicio de asesoría e información, como formación en clima, toma de decisiones etc.
- La respuesta para emisión de cotización son muy demoradas, desde mayo del presente año solicitamos cotización para acreditación y hasta el momento no la han emitido.
- Siempre hay que solicitar datos por medio de pqr, arreglar la página de solicitudes.
- Me parece que aún les falta cobertura, ya que la respuesta a mi solicitud acerca de un evento hidrometeorológico, no fue satisfactoria, porque ustedes no contaban con los equipos e instalaciones para darme dicha información.
- Yo creo que sería ideal poder hacer una descarga masiva de datos, por ejemplo, para los datos meteorológicos, si uno desea descargar los datos de todas las estaciones, debe hacerlo uno por uno. Igual sucede para los datos de las estaciones de monitoreo de calidad del aire, y calidad del agua. Idealmente, uno debería poder seleccionar todas las variables

que necesita, el periodo, y poder tener la opción de seleccionar todas las estaciones, y no tener que hacer la descarga una por una.

- La búsqueda de la información hidrometeorológica en la plataforma DHIME debería ser más sencilla
- Asistí a una capacitación y súper amables.
- Que las respuestas a los trámites y la información hidrometeorológica sea más ágil.
- Acortar plazos de respuesta del proceso de acreditación de laboratorios, ser más abiertos para dar información acerca de todo el proceso de acreditación, establecer plazos de respuesta de los distintos procesos de acreditación de laboratorios y cumplimiento de los mismos.
- Reducir los tiempos de entrega de los datos de estaciones meteorológicas.
- El acceso a la información suministrada y la descarga de la misma debería ser más sencillo en su proceso y así obtener en una sola descarga la información que se requiere de la estación consultada para evitar hacer la solicitud a través del módulo de solicitud de información de la institución.
- Es importante contrastar la información reportada por el DHIME con los registros de información de las estaciones convencionales. Hemos notado valores sistemáticamente más altos en la temperatura ambiente en las estaciones automáticas frente a las convencionales. Caso Paipa (Boyacá).
- La descarga de datos de auto consulta no funciona y las solicitudes siempre toca pedir las por PQRS, poner a funcionar correctamente los medios electrónicos de auto descarga de información.
- Sería bueno poder contar con la información respecto a las estaciones en el menor tiempo posible ya que actualmente el menor tiempo de entrega de información es de 1 semana.
- Les agradezco por sus servicios, muy satisfecho.
- Las variables de los parámetros no son claras, necesitas de tablas de Excel con glosarios para entender las variables, poco práctico. La información es muy incompleta en muchos casos, muchas veces necesito construir TMY, pero la información nunca se encuentra completa por periodos de 20 o 10 años. No hay acceso a variables muy importantes como nubosidad (décimas) o radiación solar. Aplaudo la iniciativa, el acceso a información es importante y necesaria, pero también hay mucho por mejorar en forma y en calidad de contenido.
- Por favor respondan los correos que se envían respecto a solicitud de información.
- Mi observación es en acreditación en la matriz aire: se debe ser más riguroso en exigir la calibración de los equipos de verificación de los medidores de concentraciones, tales como: calibradores dinámicos, cilindros de gas de referencia, manómetros, etc. Y también el uso que se le da al seguimiento de los equipos a través del análisis de los certificados de calibración.
- La Gestión de los Auditores del IDEAM, poco objetivos y muy subjetivos, su arrogancia hacia las personas auditadas, con un énfasis más destructivo que constructivo y que dejen algo que pueda enriquecer los procesos en los laboratorios, no todos pero en su gran mayoría.
- El servicio ofrecido es muy bueno.
- Nunca me dieron respuesta a una solicitud.
- Cuando solicite la información que requería, la respuesta fue demasiado demorada. Y no pude obtener la información que requería.
- Al momento de realizar la solicitud de información de estaciones meteorológicas, al momento de diligenciar el correo y/o usuario, no se podía ingresar debido a que no me acordaba de la contraseña, y al momento de solicitar una nueva contraseña o hacer una nueva, nunca llegaba el correo de restablecimiento. Por lo tanto llamé personalmente y pregunté de qué

manera podía hacer formalmente el requerimiento, y la solución fue por PQR. Sin embargo, si no hubiera hecho dicha llamada, la plataforma no me arrojaba ningún tipo de solución o paso a seguir.

- Mejorar la consulta de parámetros en DHIME, mejorar las fechas de información en DHIME, mejorar el seguimiento a los laboratorios acreditados, mostrar el centro nacional de modelación.
- Desde Gaia Servicios Ambientales consideramos poco clara y/o demorada alguna información relacionada con el trámite de acreditación de laboratorios, siempre nos hemos visto en la necesidad de confirmar y preguntar por información adicional vía telefónica, si bien, la atención por este medio tiende a ser amable. Nos gustaría saber si cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad o un procedimiento para recibir y atender quejas.
- La información de datos en Colombia es pública por ley, si se solicitan datos deben entregarse completo para cada año, sobre todo para fines académicos.
- El trámite de acreditación debería ser virtual y tener definidos protocolos para evaluación y definición de las diferentes matrices que se atienden.
- Buenas tardes, la observación está dirigida a los aplicativos como DIME, es muy confuso hasta para los que manejamos el tema, ya que cuando se selecciona una estación, debería mostrar solo los sensores activos de ésta, pero muestra todas los sensores y variaciones de medición, luego hay que empezar a buscar uno por uno hasta dar con el de la estación. Por otra parte, en los aplicativos de fews y el visor mapas, aún se muestra estaciones mal ubicadas, aparece en Boyacá y cuando se selecciona es de Cundinamarca, debe ser que las coordenadas están mal registradas, por ejemplo la estación UPTC Tunja aparece en Samacá, la estación Teatinos Automática es entre Ventaquemada y Samacá y aparece en Jenesano y así. Pero en general muy bueno todos los aplicativos de la página del IDEAM, y lo de poner al público también el link de pronósticos. La atención y respuesta de la oficina de Duitama, ha sido excelente y de gran utilidad para la región de Boyacá y Casanare, igualmente con los boletines que empezaron a emitir a escala de estas zonas desde mayo de 2019.
- Muy demorados en todas las respuestas y demasiado costoso, la actualización de los laboratorios no se hace continuamente en la plantilla de Excel que usan en la página del IDEAM, perjudicando mucho los laboratorios.
- Podrían mejorar en los tiempos de entrega de resolución de acreditación para laboratorios.
- Hemos solicita de manera continua información de las precipitaciones de algunas zonas requeridas por nosotros y no nos han aportado la información directa y concreta siempre envían la información a medias y de zonas que ni siquiera fueron requeridas por nosotros por esta razón dejamos de solicitar tal información.
- Actualización de la información, no existen datos precisos y veraces de zonas alejadas o áreas rurales.
- Tiempo de respuesta oportuno. Información clara y concisa.
- La última solicitud que realice por medio del Módulo Solicitudes de Información Hidrometeorológica WEB; Nunca Ilego. llame y me indicaron que debía hacer otro proceso porque ya no iba a funcionar más de esta forma.
- Se requiere que se establezcan protocolos de acreditación estandarizados porque en muchas ocasiones los auditores evalúan a su criterio.
- Dar respuesta más rápida a los trámites que son consulta básica de información al usuario. Responder por correo el recibido de la solicitud una vez realmente sea recibido. Tener una persona en un área que pueda dar información rápida a las consultas que realiza los usuarios con conocimientos técnicos, laborales y legales lo anterior como un callcenter de soporte.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

I SEMESTRE 2019

(Enero a Agosto)

Teniendo en cuenta la pregunta 6 y la pregunta 7 se realizó un promedio entre estas dos preguntas para

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

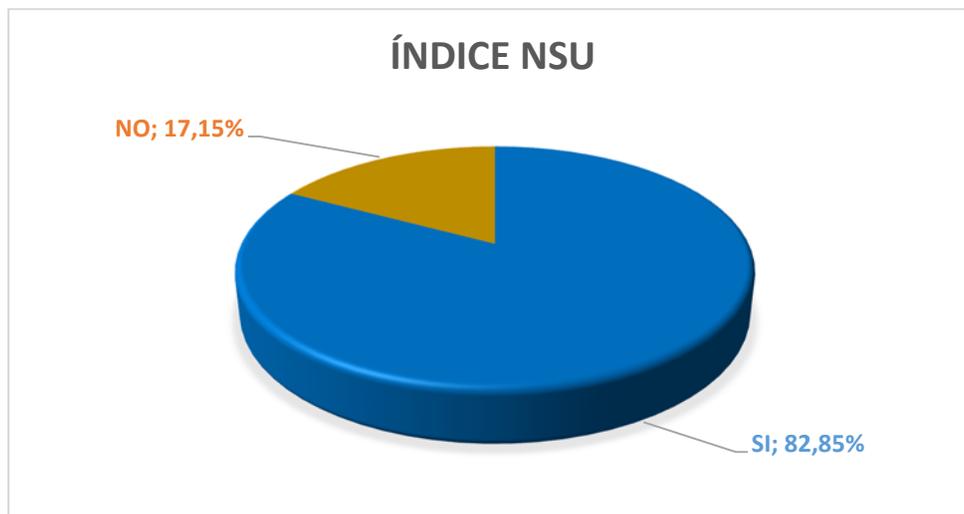
Opción	%	# de Personas
SI	86,3%	373
NO	13,7%	59
TOTAL	100%	432

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

Opción	%	# de Personas
SI	79,4%	354
NO	20,6%	92
TOTAL	100%	446

Promedio:

Opción	%
SI	$86,3\% + 79,4\% / 2 = 82,85\%$
NO	$13,7\% + 20,6\% / 2 = 17,15\%$



De lo anterior se deduce que 378 personas de las 455 encuestadas, están satisfechas con los servicios prestados por el IDEAM a su requerimientos y que 77 personas de las 455 encuestadas, no quedaron satisfechos con el servicio prestado por el instituto, lo que nos propone oportunidades de mejora, para que la calidad del servicio logre mejorar día a día, en función de la plena satisfacción del usuario que nos consulta y utiliza nuestros productos y servicios, por medio de los distintos canales dispuestos para tal fin.

FORTALEZAS:

- Los usuarios identifican claramente a donde deben dirigirse a realizar su solicitud en el punto de atención presencial.
- Los usuarios consideran en su mayoría que las personas que los atendieron cuentan integralmente, con las características de un servidor que realiza buenas prácticas de Atención y buena presentación personal.
- El IDEAM cuenta con buenas prácticas en servicio al ciudadano y en especial en criterios como: Claridad de la información, rapidez en la atención, sencillez de los procesos, claridad de los requisitos, respeto por el turno de atención y cumplimiento de horarios de atención.
- La entidad da respuesta completa a los requerimientos de los usuarios.
- En general los servicios prestados por el IDEAM superan y cumplen la expectativa de los usuarios.
- En su gran mayoría, los usuarios no tienen que acudir a ningún tramitador para poder gestionar algún trámite o servicio de la entidad.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a si los trámites y servicios con los que cuenta la entidad satisfacen sus necesidades es alto.
- La mayoría de veces los usuarios encontrarán a alguien del Grupo de Servicio al Ciudadano en el punto de atención presencial del IDEAM con disposición de atender las solicitudes o requerimientos del ciudadano.
- El IDEAM cuenta con la infraestructura y las herramientas necesarias para la gestión de los requerimientos de los usuarios.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano viene fortaleciendo la comunicación con los usuarios que presentan afecciones auditivas o visuales para una mejor atención.
- Los usuarios conocen los canales de atención de acuerdo a su requerimiento.
- Los usuarios acceden más fácil a los módulos de solicitud de información de acuerdo a las orientaciones realizadas por los funcionarios de la entidad.
- Los usuarios ya no requieren acercarse a las oficinas de la entidad para solicitar información.
- Los usuarios obtienen un número de radicado para realizar su seguimiento en línea

DEBILIDADES:

- Los usuarios no tienen la suficiente claridad sobre tiempos que tardan las solicitudes en responderse, teniendo en cuenta la resolución emitida por el IDEAM de # 2628 del 2016.
- Los usuarios no están tan conformes con la forma como se suministra la información Hidrometeorológica.
- Los usuarios manifiestan que el IDEAM debe mejorar el acceso a la información técnico científica, para la ciudadanía en general.

- Los usuarios solicitan menor tiempo de espera para recibir la información que solicitan en sus peticiones relacionadas con datos Hidrometeorológicos.
- Los usuarios sugieren mejoras a la plataforma de auto descarga de información DHIME para que esta sea un poco más eficiente y no se dificulte el proceso de búsqueda de las estaciones o parámetros a descargar.
- Los ciudadanos manifiestan que los eventos o productos como boletines que emite el IDEAM, deben ser de mayor difusión para el uso de los mismos usuarios.
- La información de los trámites que deben realizar los usuarios podría ser informada de manera más dinámica o con lenguaje sencillo para mejor entendimiento para los ciudadanos.
- Los usuarios desconocen las nuevas plataformas para el suministro de información.
- Los usuarios manifiestan que los tiempos son muy extensos para la de entrega de resolución de acreditación para laboratorios
- Los usuarios manifiestan mejorar los protocolos de acreditación porque en muchas ocasiones los auditores evalúan a su criterio.

Elaboró:

BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

JORGE ENRIQUE RONCANCIO CÁRDENAS
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Septiembre 2019