



Nivel de satisfacción y grado de percepción de los usuarios externos del Ideam



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

2021-1



Introducción

El Informe de Nivel de Satisfacción y Percepción de Usuario del primer semestre del 2021, se desarrolló a través de una encuesta aplicada a todos aquellos ciudadanos que realizaron solicitudes de información. Además, se promovió por medio de redes sociales, para poder conocer el grado de percepción de los colombianos frente a los servicios misionales del Ideam.

El informe consta de los resultados de la encuesta que se compone de cinco (5) preguntas, las cuales están vinculadas en medir la satisfacción y la percepción en los servicios y canales de atención de la entidad. A continuación se expondrán las respuestas (57) que se registraron a lo largo del primer semestre de la vigencia 2021.

De acuerdo con los comentarios, sugerencias y resultados de la encuesta, se realizará un informe de retroalimentación y acciones de mejora a favor de optimizar los servicios prestados al ciudadano con el objetivo de seguir contribuyendo desde la información técnica y científica, a la toma de decisiones de las dinámicas ambientales del territorio nacional y seguir promoviendo la cultura de servicio.

A continuación se muestra la pregunta aplicada, el número de respuestas y su gráfica correspondiente.

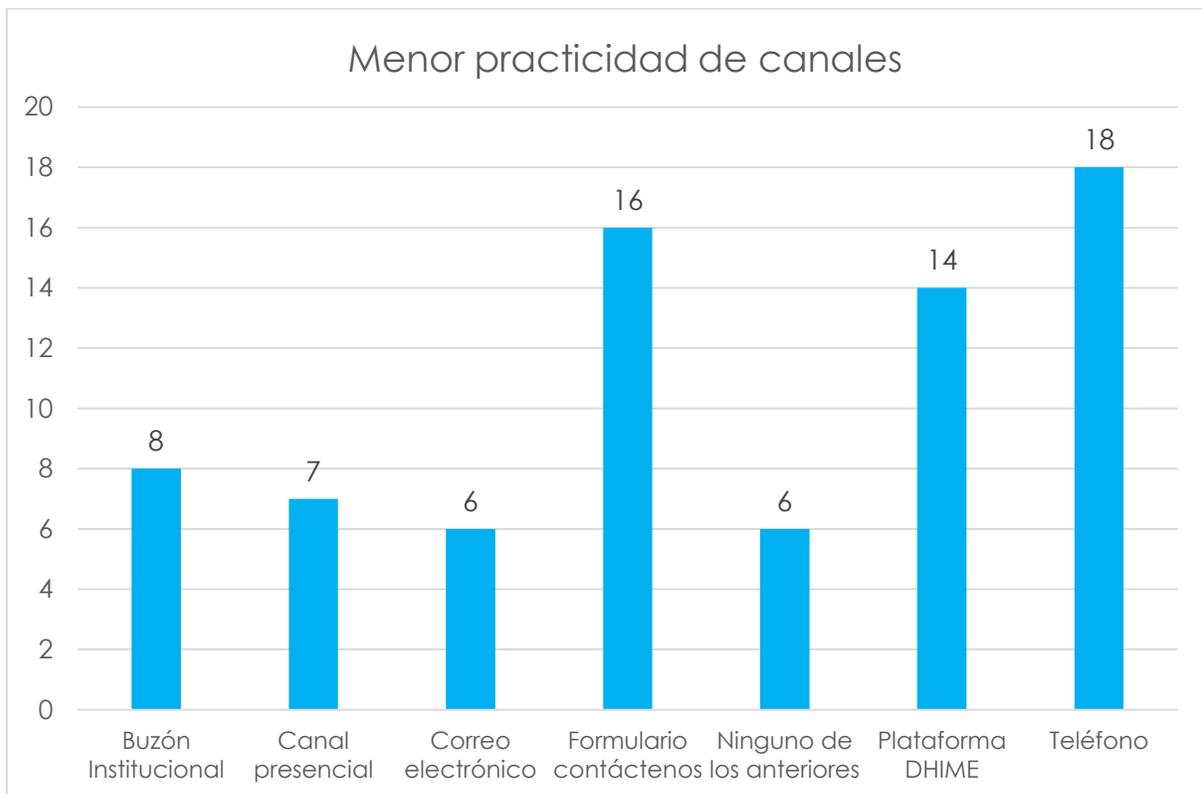




Pregunta número uno

- De los siguientes canales dispuestos para solicitudes de información y servicio al ciudadano ¿Cuál o cuáles le parece que son MENOS prácticos y efectivos? **-Respuesta múltiple**

Canal	Respuestas	Porcentaje
Buzón Institucional	8	10.66%
Canal presencial	7	9.33%
Correo electrónico	6	8%
Formulario contáctenos	16	21.33%
Ninguno de los anteriores	6	8%
Plataforma DHIME	14	18.66%
Teléfono	18	24%
Total	75	100%



De acuerdo a los resultados y al análisis de la gráfica, se puede deducir que el canal telefónico es el menos práctico con un resultado del 24% de los resultados, seguido del formulario contáctenos con el 21,3%. Esto es lo que los ciudadanos indicaron en las respuestas y se trabajará para reducir los porcentajes lo mayor posible.





Pregunta número dos

- ¿Se encuentra satisfecho con los servicios prestados por el Ideam? -
Respuesta única

Opción	Respuestas	Porcentaje
Si	19	33.3 %
No	38	66.66%
Total	57	100%



Según las respuestas o resultados de la encuesta, el 66.3% de los ciudadanos no están satisfechos con los servicios prestados del Ideam, mientras que el 33,3% si lo están. En la siguiente pregunta se analizará y se tomarán resultados de algunas de las razones por las cuales los ciudadanos no lo están. De acuerdo a esto, se tomarán acciones de mejora para trabajar en pro de la satisfacción de los usuarios externos.

NOTA: En esta pregunta, se colocó una opción para que las personas que no estaban satisfechas colocaran su justificación o razón a partir de unos ítems. A continuación se muestran lo que los ciudadanos indicaron en este punto.



A continuación se exponen las respuestas de las razones por las cuáles los usuarios que contestaron que no se encuentran satisfechos, expresaran sus razones. **Esta pregunta no era de respuesta obligatoria en la encuesta y era de opción múltiple.**

Opción	Respuestas	Porcentaje
Tiempos de respuesta	20	36,36%
Mala atención por parte del personal del Ideam	6	10,91%
Entrega de información completa	15	27,27%
Otra	14	25,45%
Total	55	100,00%

La opción "Otra", incluía un campo para que los ciudadanos indicaran las razones, y los resultados se muestran, literalmente, a continuación:

- No se explica porque la información no es completa, como investigadores de recursos hídricos es importante conocer la discontinuidad en el servicio de recolección de datos.
- No entregaron nada de lo que debe tener la estación
- No funciona el link compartido
- Los formatos recibidos no contienen etiquetas claras de la información
- No hay claridad y me encuentro inconforme con la respuesta realizada por ustedes, el tiempo de respuesta es inaudito y me enviaron un link el cual no me deja visualizar la información. Pésimo su servicio.
- No se puede tener acceso a la información que me enviaron el link no está habilitada.
- El link que me enviaron para descargar los datos esta caído desde que lo enviaron
- EL link que envían no sirve
- El enlace de respuesta que se encuentra en el correo no permite realizar la descarga de la información.
- Me llega un enlace que no funciona
- NO HAY INFORMACION EN EL COMPRIMIDO ENVIADO
- El enlace que me mandaron para descargar los datos NO funciona, sale ERROR
- Información que no contiene nada, ejm excel pero al abrir no hay nada
- La página del DHIME no tiene nada de información, además no deja descargar periodos largos de información lo cual hace tedioso hacer





cualquier descarga (se trabaja con la mayor cantidad de información disponible). Definitivamente, la inversión en ese portal fue un desperdicio de recursos. La idea es buena, pero contraten gente que sepa hacer eso.

Según los resultados de los motivos que tienen los ciudadanos por los que no están satisfechos con los servicios del Ideam, se puede indicar que el 36.3% de los ciudadanos expreso que los tiempos de respuesta es el motivo más respondido por insatisfacción con los servicios del Ideam.

Cabe resaltar que desde que se declaró la emergencia sanitaria el Estado colombiano decretó la ampliación de términos de respuesta algunas solicitudes de información o peticiones, dado esto, y que los tiempos de respuesta, es el motivo de mayor insatisfacción, es comprensible la posible molestia de algunos ciudadanos. A pesar de ello, el Ideam sigue trabajando para seguir cumpliendo con los términos, según la ley.

Pregunta número tres

- Teniendo en cuenta su experiencia, califique por favor del 1 al 5 el servicio prestado por la entidad. (Siendo 1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Regular 4. Satisfecho y 5. Totalmente satisfecho)-

Respuesta única

Opción	Respuestas	Porcentaje
1. Totalmente insatisfecho	15	26,32%
2. Insatisfecho	14	24,56%
3. Regular	7	12,28%
4. Satisfecho	11	19,30%
5. Totalmente satisfecho	10	17,54%
Total	57	100,00%





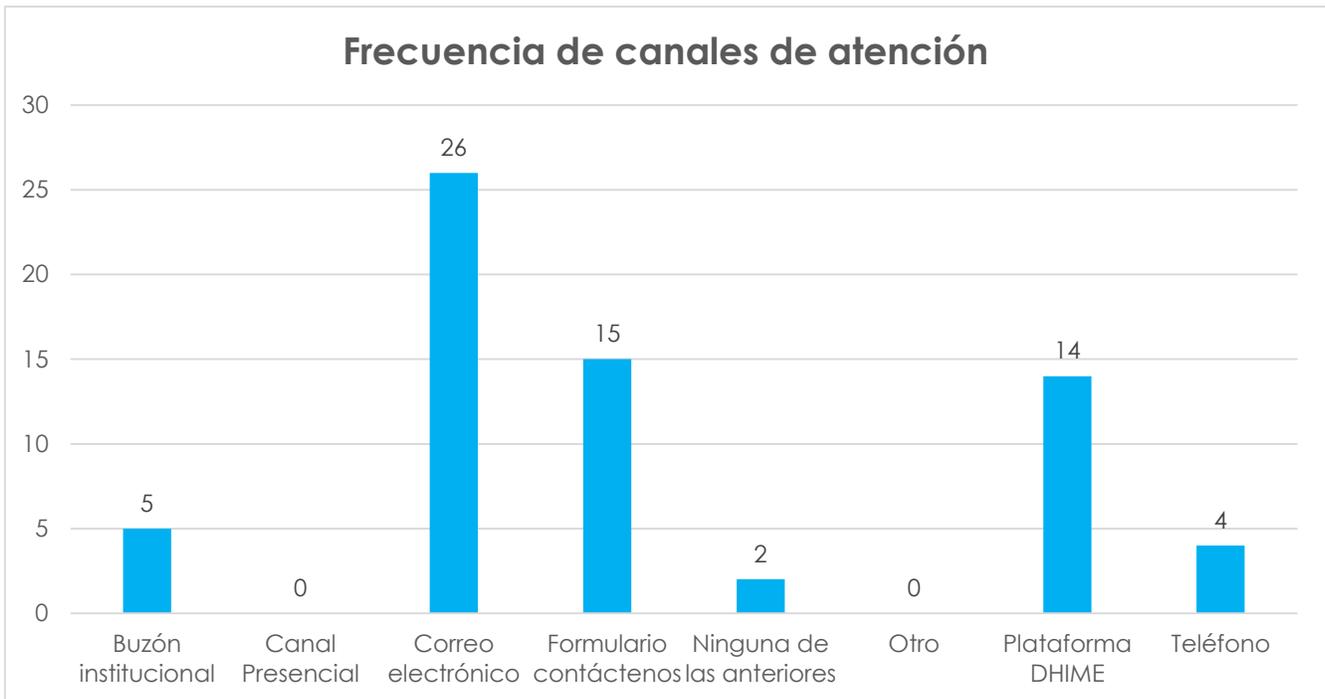
De acuerdo con la gráfica, el 26.32% de los ciudadanos están en total insatisfacción en cuanto a los servicios prestados por el Ideam. Se realizarán acciones de mejora para reducir la cantidad de usuarios insatisfechos.

Pregunta número cuatro

- De los canales dispuestos para solicitudes de información hidrometeorológica y servicio al ciudadano ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia? -**Respuesta múltiple**

Opción	Respuestas	Porcentaje
Buzón institucional	5	7,58%
Canal Presencial	0	0%
Correo electrónico	26	39,39%
Formulario contáctenos	15	22,73%
Ninguna de las anteriores	2	3,03%
Otro	0	0%
Plataforma DHIME	14	21,21%
Teléfono	4	6,06%
Total	66	100,00%





Según el gráfico anterior y los resultados de la encuesta, el 39.3% de los ciudadanos utiliza el correo electrónico como el canal de atención con mayor frecuencia, seguido del formulario contáctenos con 22.7%.

Pregunta número cinco

- Si tiene alguna observación, propuesta u opinión frente a los trámites, servicios y/o productos del Ideam que contribuya a procesos de mejora, escríbalas aquí. **-Respuesta única no obligatoria**

Acciones de mejora

- ❖ Optimizar la herramienta DHIME con la Oficina de Informática
- ❖ Unir esfuerzos para que la información sea lo más eficiente y legible para los ciudadanos con las diferentes áreas misionales

Acciones ejecutadas

Desde las áreas misionales y el Grupo de Servicio al Ciudadano ya se han ejecutado algunas acciones para mejorar la información técnica y científica para todos los ciudadanos.

- ❖ Se realizó la socialización del Informe NSU I semestre de 2021, en el Comité de Gestión y Desempeño el día 15 de septiembre de 2021.





- ❖ Brindar una información más concreta a los ciudadanos respecto a los términos de respuesta.
- ❖ Se requirieron a las diferentes áreas para que desde sus dependencias realicen las acciones de mejora sugeridas por los ciudadanos.

Angela M Díaz

ÁNGELA MARÍA DÍAZ MEDINA

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

