



# 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.

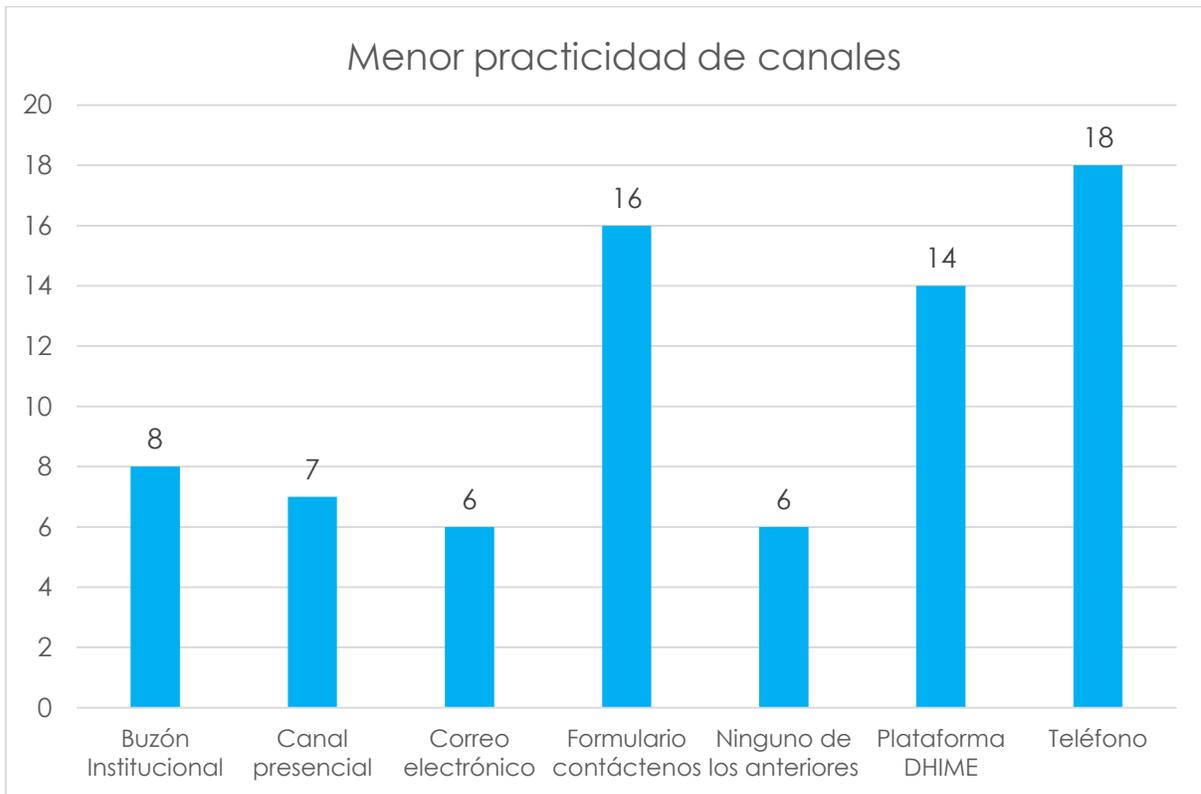




### Pregunta número uno

- 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%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



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%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>



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.



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%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>





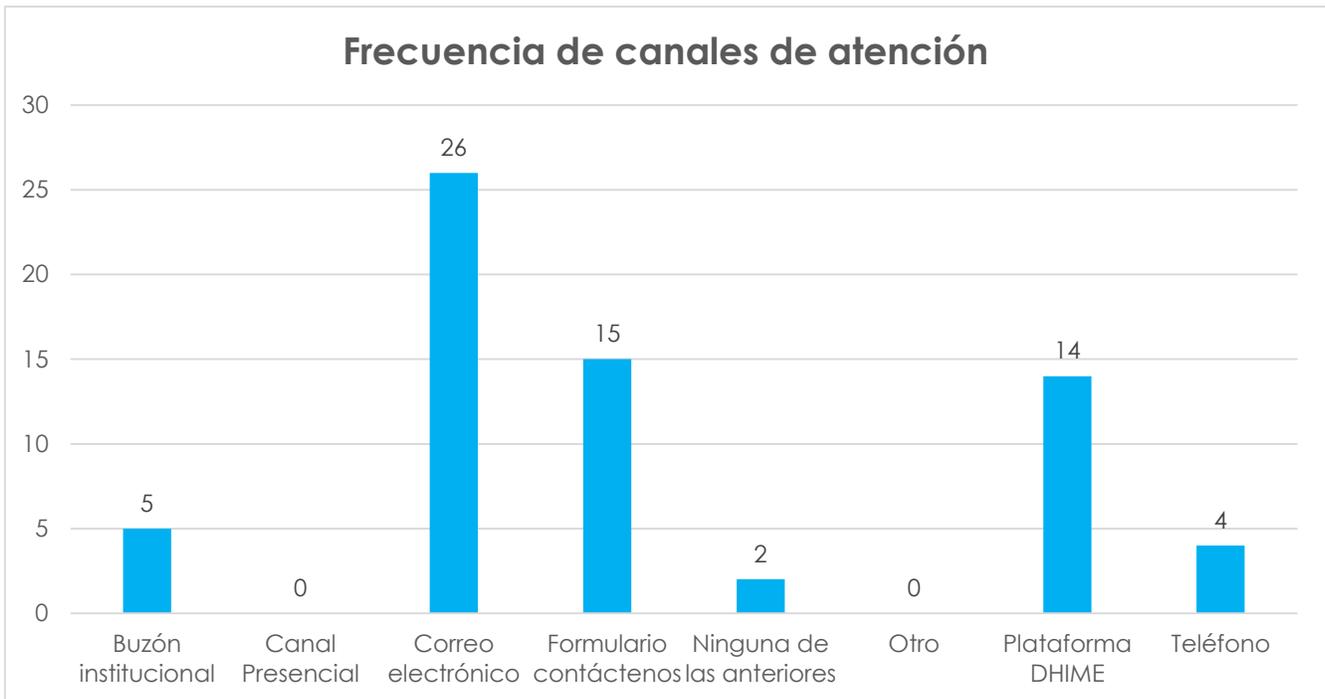
De acuerdo con la gráfica, el 26.32% de los ciudadanos están en total insatisfacción en cuanto a los servicios prestados por el Ideam. Se realizarán acciones de mejora para reducir la cantidad de usuarios insatisfechos.

### 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%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>





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

- ❖ Brindar una información más concreta a los ciudadanos respecto a los términos de respuesta
- ❖ 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.

Se envió un memorando a la Oficina de Informática y a la Subdirección de Meteorología con los comentarios de la ciudadanía, para que se realicen las acciones de mejora correspondientes.

A través de la cuenta de atenciónalciudadano@ideam.gov.co se informan los términos legales de tiempo establecidos, con la respuesta que se genera actualmente y el número de radicado.

Se realizarán acciones de mejora al aplicativo DHIME, por medio de un contrato, las cuales son:

**POTDD 01:** informar los rangos de años definidos para las descargas de datos en el Módulo de Consulta y Descarga de Datos Hidrometeorológicos.

Se habilitará en la ventana de aceptación de Política de Descarga la visualización de la tabla de restricciones de consultas del portal con el fin de informar a los usuarios las restricciones de descarga de datos definidas en el portal, de acuerdo a la escala temporal del parámetro que se está consultando, con el fin de apoyar el proceso de consulta y descarga de datos, esta tabla debe visualizarse al inicio de la ventana de Aceptación. La tabla que se visualiza es la que contiene las restricciones definidas.

Se parametrizará por DB en la tabla del módulo personalizado, "Restricciones Gestión Datos", las restricciones de la tabla que serían los valores máximos permitidos para las consultas, para poder realizar las validaciones correspondientes al agregar la consulta al panel, y si el usuario excede alguna de las restricciones se puede visualizar el detalle de cual o cuales fueron las que no cumplen.

Al final cuando debe agregar la consulta al panel, realizara las validaciones de restricciones correspondientes a las tablas. Se cambiará el color del texto: Acepto los términos y las condiciones anteriores, por un color más llamativo del negro del párrafo anterior y en negrilla.

Se ajustará sí mismo, si el usuario no ha aceptado las políticas, y pasa el cursor sobre el botón aceptar (El botón está inactivo) no obstante, le saldrá un tooltip o mensaje que le indique que debe aceptar las políticas para poder ingresar al portal de Dhime.





**POTDD 2:** ajuste al formato del archivo de descarga de datos en el Módulo de Consulta y Descarga de Datos Hidrometeorológicos y ajuste de la secuencia de selección para descarga.

Se ajustará el formato del archivo de descarga de datos que se obtiene al realizar la consulta de datos en el portal DHIME. Se entregará un nuevo formato con menos campos y más específico.

Al ingresar al portal de descarga de datos, y se realiza una consulta para cualquier estación, variable y parámetro:

Al seleccionar la Variable, debajo aparecerá un campo de texto no editable, solo informativo con el texto del tooltip, que se lista por cada variable, estas descripciones se administraran desde las listas parametrizables, (ADMIN 07), para este sprint esta parte de parametrización no se prueba ya que es dependiente de la ADMIN 07.

La tabla de parámetros y la tabla de estaciones contendrán la posibilidad de filtrar por cadena de caracteres.

En las opciones de descarga se encontrará la posibilidad de generar un reporte tipo Excel institucional, y el archivo plano CSV.

La presentación del campo visualización del informe que será en radio button, con las opciones:

- CSV
- Excel(xls)

Se notificará que, al descargar, se mostrarán los formatos en los que se descarga el archivo al usuario." Tenga en cuenta que, si el archivo es CSV, se recomienda abrirlo con un editor de texto y el archivo xls abrirlo con versiones de Office 97 en adelante.

**POTDD 03:** acceso y descarga de Reportes de Radiación global en el portal de Descarga de Datos. Se habilitará en el portal de Descarga de Datos, mediante la opción de Información Especial, el acceso y la descarga de los reportes de Radiación Global relacionados con los promedios horarios y mensuales:

Después que el usuario de clic en el reporte: "Radiación Global-Promedios" aparecerán en la pantalla los campos de selección; tipo de estación, Reporte, Campo estación y cuadro de fecha.





Una vez seleccionados los campos de consulta y dar clic en el botón Descargar (Se creó botón), genera el archivo de consulta con el reporte solicitado en formato Excel.

**ACT 4:** relacionar Municipio en el archivo de salida y ajustes varios.

Al realizar una consulta de cualquier estación ésta indica el departamento y municipio de su ubicación. Dicho campo tiene la oportunidad de filtrar.

En la tabla donde se reflejan la lista de variables se agregó una columna con el nombre de unidades de medida y que de igual manera ésta se refleja en el archivo de salida CSV.

El componente permite ocultar las columnas dinámicamente, de acuerdo a lo que permite el control del framework de la presentación de tablas.

**POTDD-5** Mejorar el proceso de descarga de datos en el Módulo de Consulta y Descarga de Datos Hidrometeorológicos.

Se estará realizando la consulta en orden, el usuario primero sabrá que disponibilidad hay de datos y luego seleccionará los rangos a consultar.

Se modificará el texto, donde dice Parámetro por Variable, y donde dice Variable por Parámetro, igualmente el cambio del nombre de Parámetro por Variable, se verá reflejado en el archivo de descarga. Se incluirá una nota a través de un icono de ayuda donde le indica al usuario que “Para mayor información del glosario de variables o el catálogo de estaciones se dirija a la pestaña de recursos”.

**POTDD-06** Descarga de datos serie de tiempo “Especial” – Multianual.

En el portal de descarga de datos Hidrometeorológicos, se podrá descargar datos por serie de tiempo “Especial”, esta se refiere a las frecuencias por década y multianual.

Angela M Díaz

**ÁNGELA MARÍA DÍAZ MEDINA**

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

