

# INFORME

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

2020-2



**IDEAM**

Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales



## Informe del Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de los Usuarios del Ideam



Lo invitamos a diligenciar la encuesta de **Nivel de Satisfacción de Usuario** para evaluar el desempeño de los servicios que presta la entidad.

Para nosotros es fundamental conocer su opinión, esto nos permite seguir mejorando y promover la cultura de servicio.



El Informe de Nivel de Satisfacción y Percepción de Usuario del segundo semestre del 2020, 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.

La encuesta tuvo algunas modificaciones en cuanto a la que se difundió el semestre pasado (2020-1), ya que fue mejorada y optimizada en las preguntas, para una mejor eficiencia y comodidad para los ciudadanos, así mismo, facilita la recopilación de datos que se exponen en este informe. Cabe resaltar la importancia que tiene esta encuesta y sus comentarios frente a los servicios que presta la entidad, ya que nos ayuda a fortalecer nuestra oferta institucional y promover la cultura del servicio.

El informe consta de los resultados de la encuesta que consta 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 (112) que se registraron a lo largo del segundo semestre de la vigencia 2020.



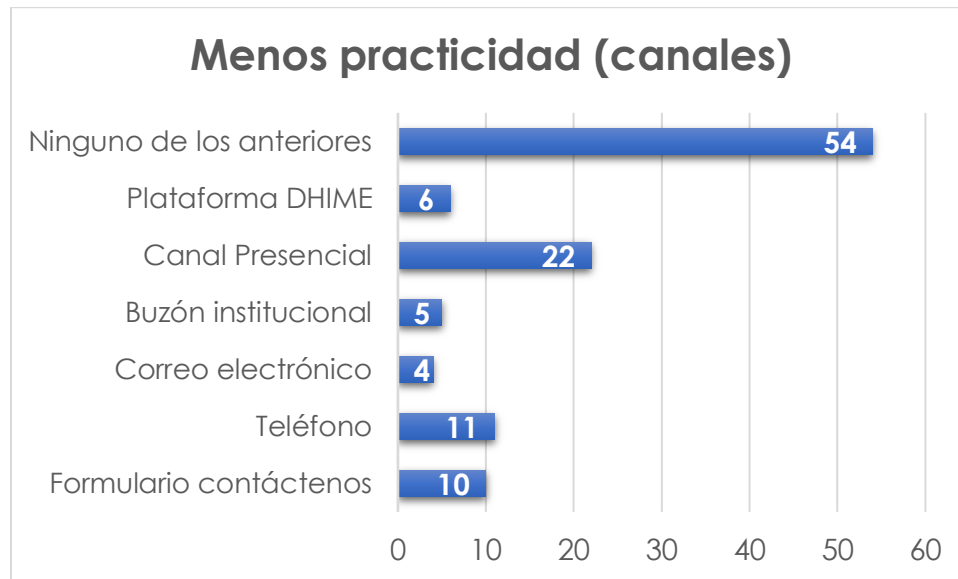


### Pregunta N. 1

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

Total de respuestas: 112 respuestas

Canal	Resultado	Porcentaje
Formulario contáctenos	10	8,93%
Teléfono	11	9,82%
Correo electrónico	4	3,57%
Buzón institucional	5	4,46%
Canal Presencial	22	19,64%
Plataforma DHIME	6	5,36%
Ninguno de los anteriores	54	48,21%



De acuerdo con la gráfica y tabla presentada, el 19.64% de los ciudadanos piensa que el canal menos práctico efectivo para las solicitudes de información es el canal presencial, seguido del canal telefónico, con un 9.8%.



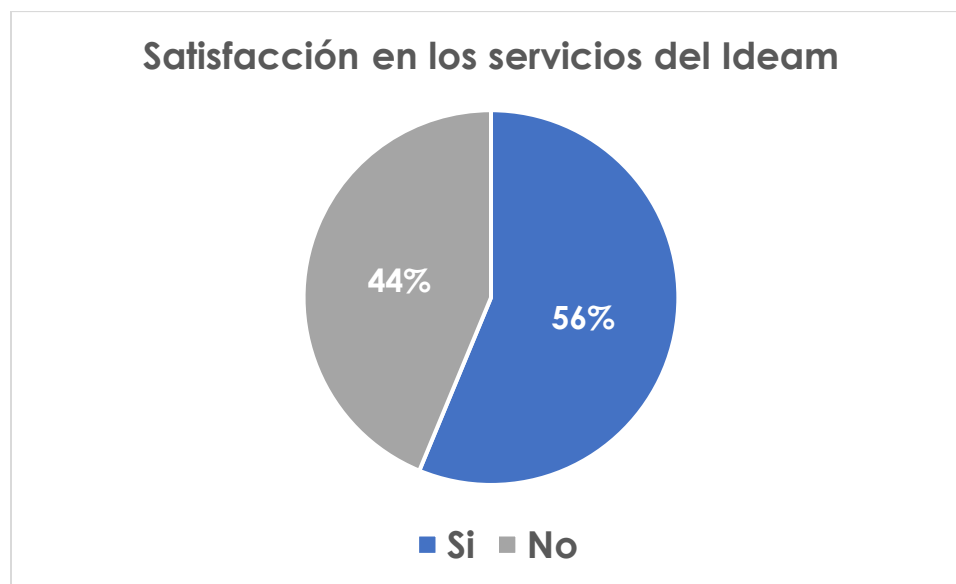


## Pregunta N. 2

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

Total de respuestas: 112 respuestas

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	63	56,3%
No	49	43,8%



Según los resultados de la pregunta número dos (2), el 56,3% de los ciudadanos se encuentran satisfechos en los servicios prestados por el Ideam, mientras que el 43,8% no lo está. Se seguirá trabajando para que este último porcentaje sea más bajo.

**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.

Total de respuestas: 28 respuestas (a pesar de que la cantidad de personas que manifestaron no estar satisfechos en los servicios prestados, al ser una pregunta opcional, algunos ciudadanos quizá prefirieron no contestar, ya que esta sección de la pregunta dos era opcional)



Opción	Cantidad	Porcentaje
Tiempos de respuesta	11	39,3%
Mala atención por parte del personal del Ideam	0	0,0%
Entrega de información incompleta	13	46,4%
Otra	4	14,3%

La opción de “Otra” fueron comentarios que algunos ciudadanos tuvieron, a continuación se expone lo que ellos manifestaron.

- Tiempos de respuesta, Se demoran 15 días entregando la información en extensión .csv, la misma que se puede bajar de inmediato de su página web y para editarla hay que procesarla y es demorado, por eso se pidió en formato WordPad o en editor de texto block de notas. Esto no tiene ningún sentido.
- No se encuentra información completa.
- Tiempos de respuesta, Entrega de información incompleta, No recibí la información que se solicitó en relación con el archivo de Excel adjuntado, por lo que solicito nuevamente realizar la revisión de los dos adjuntos en su momento enviados.
- No se adjuntó documento respuesta

Con base en los comentarios, sugerencias y manifestaciones de los ciudadanos, se trabajará para dar solución y mejor gestión frente a estos.

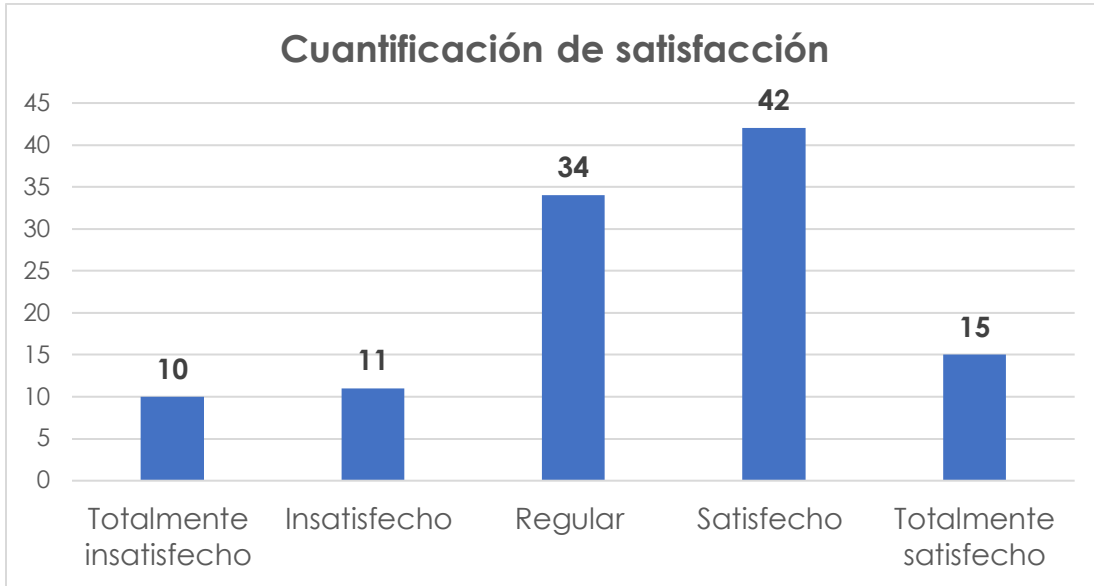
### Pregunta N. 3

- 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)

Total de respuestas: 112 respuestas

Opción	Cantidad	Porcentaje
1.Totalmente insatisfecho	10	8,9%
2. Insatisfecho	11	9,8%
3. Regular	34	30,4%
4. Satisfecho	42	37,5%
5. Totalmente satisfecho	15	13,4%





De acuerdo con las respuestas dadas por los ciudadanos, el 37,5% de ellos se encuentra satisfecho con los servicios prestados, mientras que el 30,4% está en la opción regular, porcentaje que se intentará bajar para próximas vigencias.

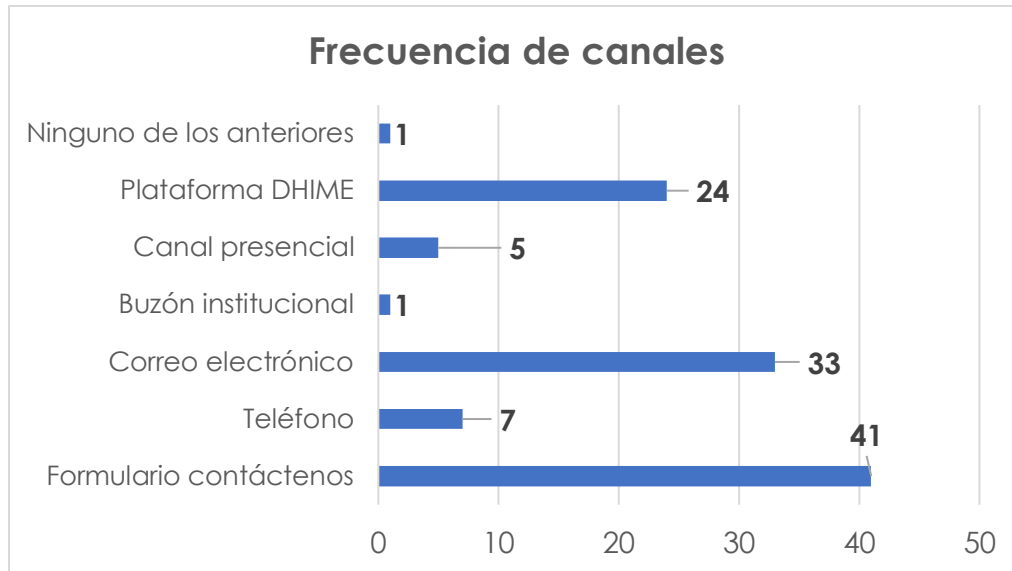
#### Pregunta N. 4

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

Total de respuestas: 112 respuestas

Opción	Cantidad	Porcentaje
Formulario contáctenos	41	36,6%
Teléfono	7	6,3%
Correo electrónico	33	29,5%
Buzón institucional	1	0,9%
Canal presencial	5	4,5%
Plataforma DHIME	24	21,4%
Ninguno de los anteriores	1	0,9%





Según la pregunta número cuatro (4), los ciudadanos indicaron que el canal que utilizan con mayor frecuencia es el formulario contáctenos, con un 36.6%, mientras que el segundo que más utilizan es el correo electrónico, con un total de 29.5%

### Pregunta N. 5 (observaciones)

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. **-opcional.**

Total de respuestas: 32 respuestas

- Tener un numero telefonico con mejor respuesta para dudas breves
- Níguna
- Podría mejorarse la información que brinda las estaciones. en ocasiones es incompleta.
- siempre he recibido un excelente servicio
- Ninguno.
- "Si hay algo que decir, es que sigan con su buena intención a las solicitudes.
- Muchas gracias, fuerte abrazo"
- Tener en plataforma información ya procesada que permita bajar esta de forma inmediata
- La informacion correspondiente a la ubicacion de los ceros de las miras debería estar disponible para consulta en el sitio web junto con la demás informacion de las estaciones
- Completar y actualizar la Plataforma DHIME





- Es importante mejorar la plataforma dhime, ya que es muy confuso y hasta imposible elegir escalas temporales de información, la plataforma es inestable y en muchas ocasiones hace creer que la información se descargará y nunca lo hace o no genera alerta de tiempo en iniciar la descarga, anteriormente se podía acceder al formulario con usuario, el cual era muy detallado para pedir información hidrometereológica y para entablar dialogo telefónico para corroborar el alcance de la entrega, sería bueno volver a habilitar esa plataforma mientras se mejora el dhime. Gracias
- La propuesta a procesos de mejora, sería en la parte de entrega de información de datos históricos, es que con el nuevo sistema que empezó a regir desde el 2018, enviar los datos tabulados y adjuntar la guía de Excel y del sistema DHIME, para así dar claridad de los datos y que no sigan llegando incompletos; por otra parte les sugiero hacer actualización de los datos cada mes para que así puedan verificar y validar los datos para que sean mas confiables.
- Algunas de las variables no aparecen disponibles en el DHIME, pero en el visor de datos de la institución uno observa las gráficas y puede constatar que si hay datos de dicha estación en ese periodo de tiempo
- El tiempo de respuesta no fue satisfactorio
- Muy demorado el tiempo de respuesta y datos crudos sin procesar.
- En información hidrometeorológica e hidrológica, es la entidad más demorada en entregar la información que otras como la CAR y CVC, cuando debería ser la primera. Con la forma como se opera, no puedo hacer un buen estudio hidrológico por la demora de la información y los plazos hoy en día en los estudios de consultoría son muy breves. Por ejemplo acabo de recibir mal una información del IDEAM después de 15 días de radicación y así no me sirve y esta semana tengo que entregar los estudios, entonces me toca hacerlo con información secundaria muy rápida y a medias por culpa del IDEAM.
- La entrega de los datos en formato de block de notas ya que estos viene más completos además de que el tiempo de entre de los datos sea menor ya que en caso de obtener los datos incompletos poseer más tiempo para otra vez recibir respuesta.
- Buenas noches, pues les cuento que la pagina del IDEAM es pésima con el usuario, es demasiado complicado obtener alguna información, muy complicada para buscar datos de las diferentes







ciudades. POCO AMIGABLE, la deje de consultar y tampoco la recomiendo a mis colegas.

- no
- Mucha de la información que se es suministrada esta incompleta
- Mejorar los tiempos de respuesta y la información solicitada. Gracias
- deberían estar las tablas con valores de precipitación maxima en 24 horas
- Se demoran mucho en el tiempo de respuesta y no es posible descargar ningun dato de la plataforma DHIME
- Es la primera vez que la entrega realizada no corresponde en lo absoluto a lo solicitado, mi proyecto queda en el llano, no tiene que ver con ninguna de las cinco estaciones que se me entregó, por favor rectificar y corregir el envío, ya que no puedo dar cierre al proceso y los tiempos del producto que debo entregar por el retraso me trae consecuencias. Sino tienen los dos archivos de excel por favor contactarme al correo dhernandezg5@ucentral.edu.co, y al numero celular 3168209195
- La información suministrada se remite únicamente a lo que ud manejan en sus bases de datos pero no se entrega la información requerida.
- Se requiere una respuesta formal
- todo la información brindada estuvo muy bien, gracias
- Hay datos básicos que deberían aportar pero al estar siempre editando los nunca se pueden acceder a ellos
- Muy buen servicio
- Que tengan una atención mas oportuna eficiente veraz y clara para la información que se solicita en los canales virtuales, antes de formas mas sencillas se tenia una mejor servicio que ahora que se utilizan plataformas y canales virtuales.
- La plataforma DHIME nunca envía la contraseña al correo, lo he intentado en otras ocasiones, pero nunca lo hace, así que podría revisarse el tema.
- Por favor en el catalogo de estaciones climáticas, señalar cuales hacen parte del IDEAM y cuales pertenecen a privados para evitar la solicitud de información sobre las privadas.

