



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL IDEAM

2020-1





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

El Informe de Nivel de Satisfacción y Percepción de Usuario del primer semestre del 2020, se desarrolló a través de una encuesta aplicada a todos aquellos ciudadanos que realizaron solicitudes de información y que participaron en eventos o actividades realizadas por la entidad. Sin embargo, la mayor fuente de respuesta, son los eventos y actividades de manera presencial, y debido a la contingencia nacional sanitaria generada por el Covid 19, la encuesta no se aplicó en actividades presenciales, desde que se estableció el Aislamiento Preventivo Obligatorio, regido en el Decreto 457 de marzo de 2020. De todas formas, se realizaron envíos masivos de correos electrónicos a los diferentes usuarios para el diligenciamiento de la encuesta.

Esta encuesta es clave para determinar en qué se debe fortalecer y perfeccionar en el desarrollo institucional de la entidad; la cercanía y cultura de servicio con el ciudadano son factores claves para una buena empatía entre el Ideam y los colombianos. Por eso para nuestro proceso de mejora es fundamental conocer la opinión de los ciudadanos.

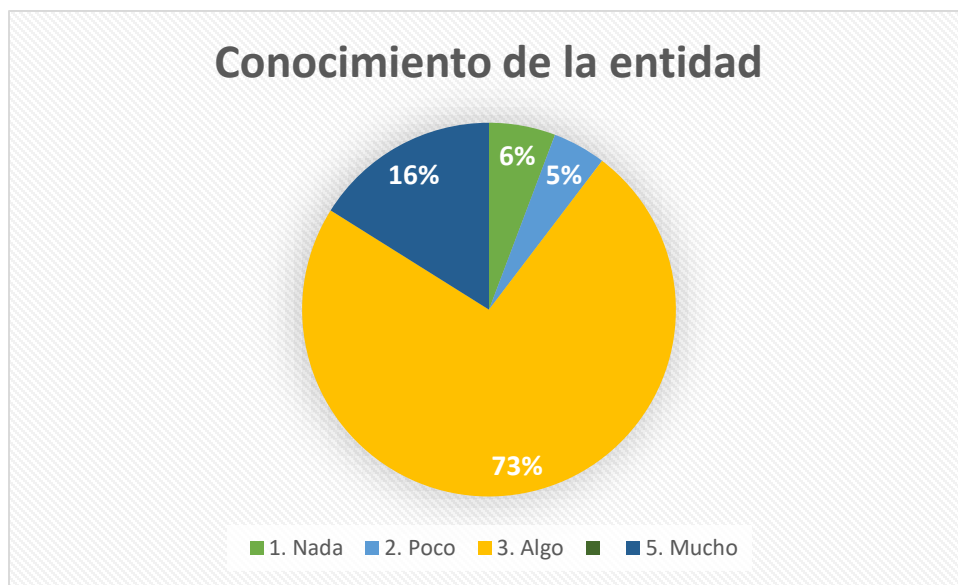
La encuesta consta de nueve (9) preguntas, en las que el ciudadano plasma el conocimiento de los servicios prestados por la entidad, la frecuencia con la que realiza solicitudes, la confiabilidad en la información, entre otras temáticas de servicio. Al finalizar la encuesta, la persona puede escribir comentarios, sugerencias o dudas para poder mejorar la gestión institucional. A continuación, se mostrará los resultados de las encuestas aplicadas.



Objetivo

Recopilar la información necesaria de las encuestas aplicadas del Nivel de Satisfacción de Usuarios para analizar, actuar y reflexionar sobre los servicios prestados por el Ideam.

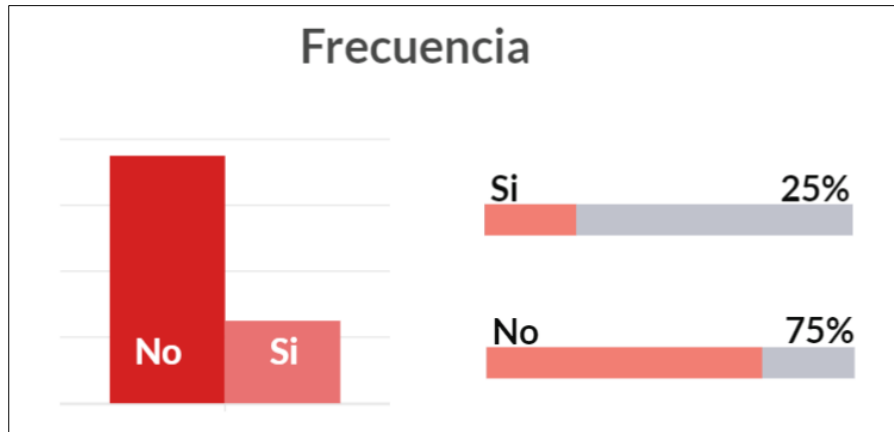
1. ¿Qué tanto conoce usted los servicios prestados por el Ideam? - Conocimiento de la entidad



- Número de respuestas: 87 respuestas

1. ¿Conoce usted los productos y servicios prestados por el IDEAM?			
1. Nada	2. Poco	3. Algo	Mucho
5	4	64	14

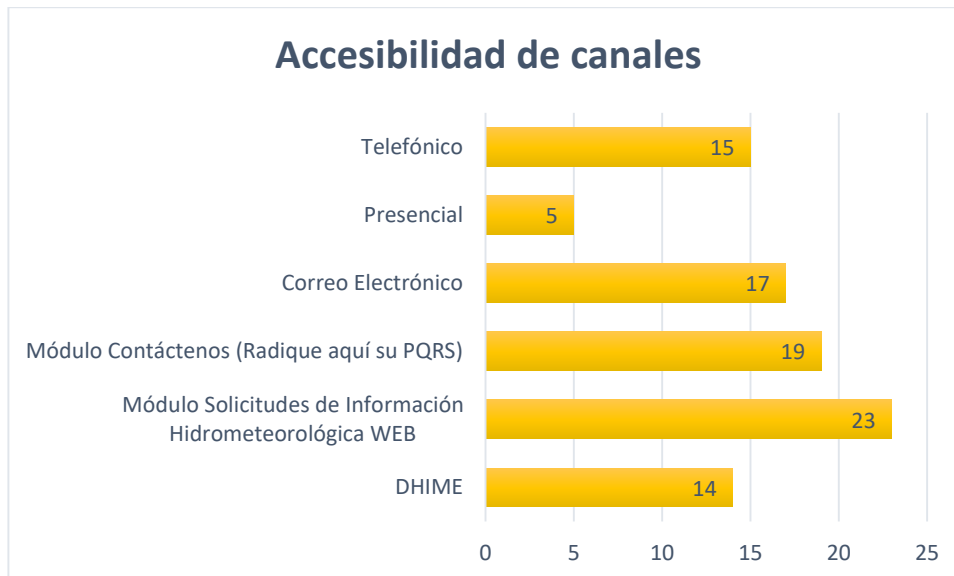
2. ¿Utiliza con frecuencia los servicios prestados por el Ideam? – Frecuencia



- Número de respuestas: 87 respuestas

2. ¿Utiliza con frecuencia los servicios del IDEAM?	
SI	NO
22	65

- 3. De los canales dispuestos para solicitudes de información hidrometeorológica y servicio al ciudadano ¿cuál utiliza con mayor frecuencia? - **Accesibilidad de canales**



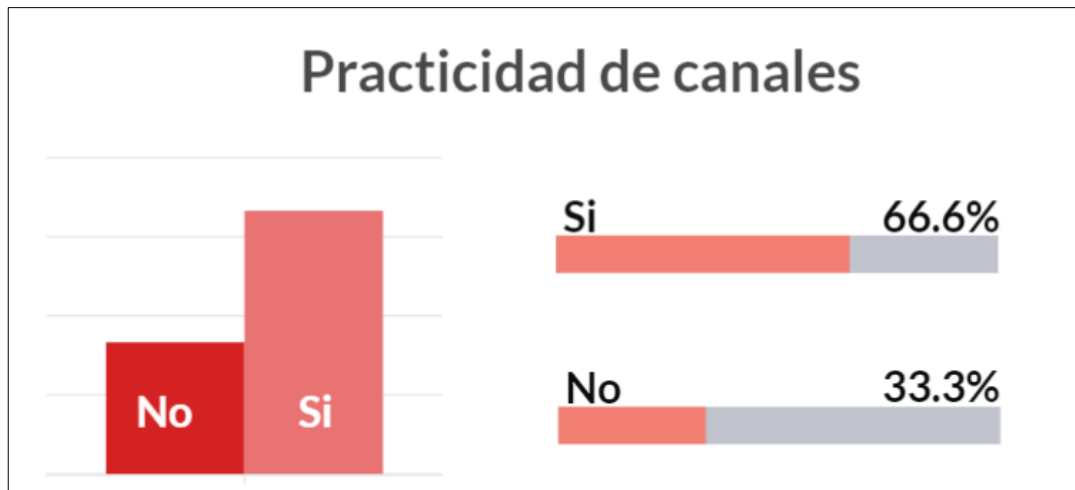
- Número de respuestas: 93 respuestas (esta pregunta fue de respuesta múltiple)



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?

DHIME	Módulo Solicitudes de Información Hidrometeorológica WEB	Módulo Contáctenos (Radique aquí su PQRS)	Correo Electrónico	Presencial	Telefónico
14	23	19	17	5	15

4. ¿Le parece que los canales dispuestos para solicitudes de información y servicio al ciudadano son prácticos y efectivos? - **Practicidad de canales**



- Número de respuestas: 87 respuestas

4. ¿Le parece que los canales dispuestos para solicitudes de información y servicio al ciudadano son prácticos y efectivos?

SI	NO
58	29



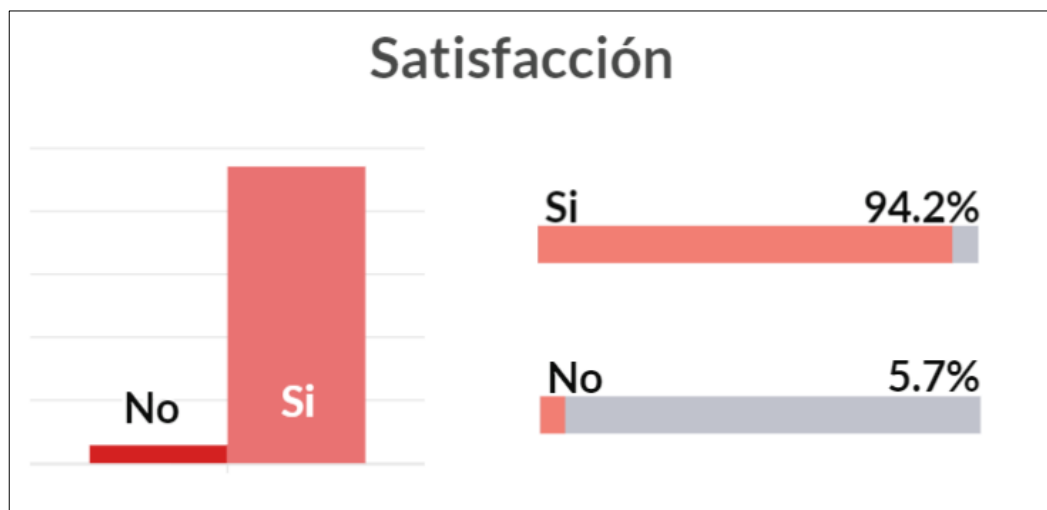
5. *¿Considera usted que la información que ha recibido es confiable?* – **Confiabilidad en la información**



● Número de respuestas: 87 respuestas

5. ¿Considera que es confiable, la información que ha recibido?	
SI	NO
85	2

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





- Número de respuestas: 87 respuestas

6. Teniendo en cuenta la misión que cumple la entidad ¿considera que los trámites, servicios y productos ofrecidos, SATISFACEN sus necesidades?	
SI	NO
82	5

7. *¿Consulta usted periódicamente la información que suministra el Ideam en relación con pronósticos y alertas?* – **Intensidad de consulta**



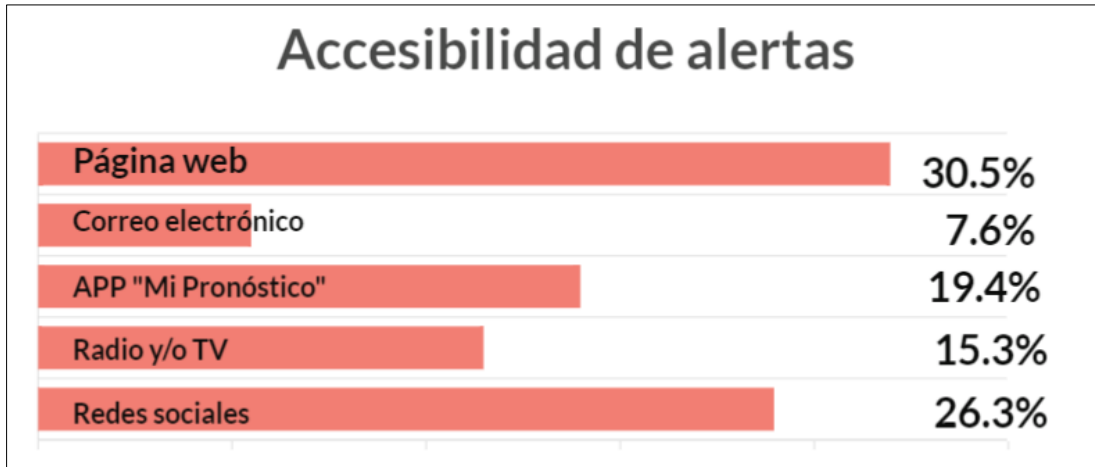
- Número de respuestas: 87 respuestas

7. ¿Consulta usted periódicamente la información que suministra el IDEAM en relación con pronósticos y alertas?	
SI	NO
20	67

8. *¿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)? - **Accesibilidad de alertas.**



- Número de respuestas: 144 respuestas (esta pregunta fue de respuesta múltiple)

8. ¿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)?

Página WEB	Correo electrónico	APP "MIPRONOSTICO"	Radio y/o televisión	Redes sociales
44	11	28	23	38

9. 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.

A continuación, se mostrarán los comentarios, sugerencias y dudas que los usuarios han realizado a través de las encuestas. Cabe resaltar que se presentarán tal cual como se escribieron.

- Todos los datos deberían darse en formato csv
- Los enlaces para acceder a la información meteorológica no funcionan
- La respuesta a mi solicitud no fue completa, ya que, primero solicite recuperar mi contraseña, la cual no fue efectiva y la totalidad de información que solicite me llegó solamente un 20% aproximadamente.



- Buenos días, he pedido por los datos de lluvia par de veces, pero no estoy satisfecha con los resultados. Encontre los pluviómetros cuales me interesan en la pagina web de IDEAM <http://dhime.ideam.gov.co/atencionciudadano/>. Lei las informaciones sobre los pluviómetros e intente bajar los datos. Siempre ocurre un error y no me deja descargar los datos, entonces pedi por los datos via correo electronico. Me mandaron algunos datos de algunos pluviómetros - recibi informacion de 2 pluviómetros pero pedi de 10. Revise los pluviómetros en el catálogo nacional de las estaciones (quine maneja con ella) y todas cuales elegi eran de IDEAM según el catálogo y según la página web. Me lleo la respuesta automática con la información de 2 estaciones, pero el resto nada - sin los datos y sin la información si los datos son o no son disponibles, si IDEAM maneja con ellas u otra institución. Para mi es la información incompleta y no se puede responder a este email automático para consultar con alguien la posibilidad de los datos. Lo intente par de veces y siempre sale igual. Mas - en la pagina web hay pluviómetros (o estaciones en general) que no funcionan ya hace muchos anos, pero estan registradas como activas - por ejemplo el pluviómetro La Regada con codigo 26190160. Y hay mas como este. Seria muy bueno y util revisar y actualizar la información sobre las estaciones - si son activas o no o desde cuando hasta cuando y quien maneja con ellas, porque IDEAM me dirige a EPM y al revés EPM me dirige a IDEAM por los datos. Al final parece que los datos no existen o nadie sabe donde, pero la estacion sigue en "la oferta" en el mapa y el catálogo. Y no entiendo porque la plataforma no me deja descargar los datos directamente y siempre ocurre un error, pero no hay manera como preguntar y comunicar con alguien, si siempre responde un automat. Mil gracias y espero que mis recomendaciones ayudan a mejorar el servicio, porque los datos son muy utiles e importantes. ¡Gracias y saludos cordiales! Jana Smolikova
- Ninguna, me siento bien informada
- Los pronósticos en la App fuesen más exactos, ya que a veces se muestra un estado del tiempo totalmente distinto al actual
- Los pronósticos se deben actualizar en tiempo real, se debe utilizar las cámaras web públicas e informar
- La información hidrometeorológica e hidrológica que se baja de la plataforma del IDEAM, es muy rudimentaria ya que se descargan los datos en excel y luego hay que revisarlos acorde con el origen de cada dato y se deben montar en un formato excel, pero sin el acompañamiento del origen de los datos, por eso los pido en PQRS en formato wordpad o similar, pero se demoran unos días. Otras entidades como CVC del Valle del Cauca y la CAR entre otras, poseen la información fácil, inmediata y directa en su página web; en cambio el IDEAM que debería ser



modelo en información, está muy por debajo de las demás. La demora en el suministro hoy en día es gravísima, ya que muchas veces los tiempos de los estudios son muy cortos y la espera de la información perjudica mucho, porque después de recibida ya no se dispone del tiempo adecuado para los estudios. Por lo anterior, el IDEAM debe implementar una buena plataforma, para que los usuarios descarguemos en cualquier momento la información y directamente en un formato completo, sin tener que realizar procesos inciertos y demorados. Gracias.

- Recibir alertas al correo electrónico sobre una ubicación seleccionada, alertas de lluvia, vientos, tormentas, mareas en app y/o correo; pronósticos anticipados del día siguiente
- Que implementen tutoriales de como acceder a la información.
- Han cambiado el formato de datos, anteriormente se procesaban con facilidad para dejarlos en formato DOC y EXCEL en tipo tabla, ahora llegan en una sola columna de datos que es muy difícil procesar
- Muy interesante sus métodos de análisis y recolecta de información
- Se debería hacer más publicidad acerca de los datos registrados en el IDEAM
- La dinámica está muy bien y espero que sigan así
- Que estuvieran más presentes en los colegios haciendo estudios y socializaciones con los personajes del colegio
- Mucha información al tiempo, sería bueno que buscaran palabras más adecuadas para un no-conocedor y métodos más específicos para explicar
- Pasar más tiempo en el comité
- Todo muy chévere, muy atentos y amables
- Poder expandir más a nivel nacional y si es posible hacer charlas con más colegios de la ciudad y/o país
- Que la página web sea más fácil de encontrar, todo como pdf, imágenes y demás
- Demostrar cómo funciona cada uno de los elementos que se utilizan para el pronóstico.

Aspectos a mejorar

- Un aspecto que muchos ciudadanos inculcan y describen en las sugerencias que más se repite es el tema de la difusión, del ejercicio publicitario del Ideam. Ya que de acuerdo a algunos comentarios de nuestros ciudadanos, muchas personas no conocen la entidad y todo lo relacionado a la información técnico-científica que maneja. Además, de la importancia que esta tiene para el territorio nacional. Es por esto que el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones y Prensa,



unirán esfuerzos por buscar estrategias y herramientas para que muchas personas conozcan el Ideam y se familiaricen con él. Si bien ha sido complicado las reuniones y eventos de ámbito presencial por la pandemia y la contingencia sanitaria que está atravesando el país actualmente, se ha logrado empezar a realizar actividades virtuales para todas las personas y que conozcan de la entidad, tanto niños, jóvenes, y adultos

- Otro aspecto a mejorar que los ciudadanos manifiestan, es la accesibilidad a la información. Muchas personas quisieran inmediatez y practicidad a la hora de solicitar información hidrometeorológica, y precisan que sería muy bueno descargar esta información en el menor tiempo posible. Sin embargo, esto es posible a través de la plataforma DHIME, donde el usuario puede elegir los parámetros, la estación y el periodo que requiere. Pero, esta plataforma no es conocida por todos los ciudadanos y pocos conocen como manejarla. El Grupo de Servicio al Ciudadano, realizará herramientas pedagógicas, un video tutorial, donde el ciudadano conozca cómo manejar la plataforma y acceder a la información en el menor tiempo posible. Este tipo de videos y herramientas se subirán a la cuenta de YouTube de la entidad.
- La mayoría de datos se envían en formato .csv, ya que se descargan directamente de la plataforma DHIME, sin embargo, también se envían datos en archivo plano para aquellas personas que tengan Wordpad y así puedan visualizarlos.
- La información que se envía a los ciudadanos es la contemplada que existe en el periodo. Es decir, el banco de datos y la plataforma DHIME registra cierta cantidad de datos en ciertos periodos, y el Grupo de Servicio al Ciudadano intenta enviar la información que se encuentra disponible y suministrada por las áreas misionales