



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Objetivos Específicos
4. Alcance
5. Metodología y fuentes de información
6. Variables de Caracterización
7. Resultados



1. Introducción

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, adelantó lo correspondiente a la identificación de sus grupos de valor y de interés durante el año 2023, con el fin de tener un mayor conocimiento sobre el nivel de interacción y/o necesidades de estos; siendo esto una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad y la sociedad.

Esta caracterización de usuarios se realiza a partir de la información recolectada por medio de las PQRSDF; desde allí se organizaron y analizaron los datos suministrados para conocer las necesidades, expectativas y posibilidades de la construcción de espacios de participación, así como las recomendaciones de mejora en la disponibilidad de la información, la realización de trámites y la prestación de los servicios por parte de la entidad, así como la posibilidad de que puedan ejercer control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.

2. Objetivo General

Conocer las características, necesidades y preferencias de los usuarios externos e internos que interactuaron con el Ideam, a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad durante el año 2023.

3. Objetivos Específicos

- Conocer a los usuarios de los trámites, productos y servicios del Ideam, para atender sus expectativas.
- Identificar los temas de interés de los usuarios y fortalecer el ejercicio de rendición de cuentas de la entidad.
- Reconocer las características de los grupos de valor para entender sus necesidades.
- Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.

4. Alcance

La caracterización de usuarios 2023 tiene un alcance de forma transversal, ya que allí se integran todas las dependencias que hacen parte del Ideam.

La información que se emite es dirigida a los diferentes actores internos y externos que requieran información detallada sobre los grupos de interés y de valor, sus características, usabilidad y otros datos de interés.

La información que genera y emite el Ideam es de conocimiento público y todos los ciudadanos sin distinción de creencias u orientaciones tienen el derecho de acceder a ella y ser partícipe de las actividades.

5. Metodología y fuentes de información

La información base de la caracterización de usuarios de la vigencia 2023, se realizó a partir de la recolección de los datos de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés que interactuaron con el Ideam por medio de las PQRSDF.

Los datos mencionados fueron organizados por variables y expresados gráficamente, con en base en lo indicado en la “guía metodológica de caracterización de usuarios externos de la Dirección Nacional de Planeación”.



6. Variables de Caracterización

La caracterización de los grupos de interés y de valor de Ideam, parte de la necesidad de conocer la composición y principales atributos de los usuarios que acceden a los productos, trámites y servicios de la entidad.

El informe permite determinar condiciones particulares de los grupos de valor y de interés, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de los usuarios, los cuales corresponden, en especial, a empresas privadas, ciudadanía, academia y entidades públicas, como se muestra a continuación:



Demográficas

Datos sobre el sexo biológico de las personas que contactaron la entidad.



Geográficas

Datos sobre la ubicación geográfica de las personas que contactaron la entidad.



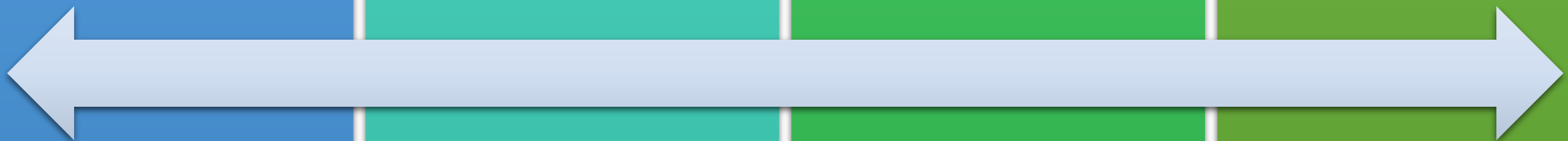
Intrínsecas

Datos sobre el tipo de usuario y el grupo de interés al que pertenece.

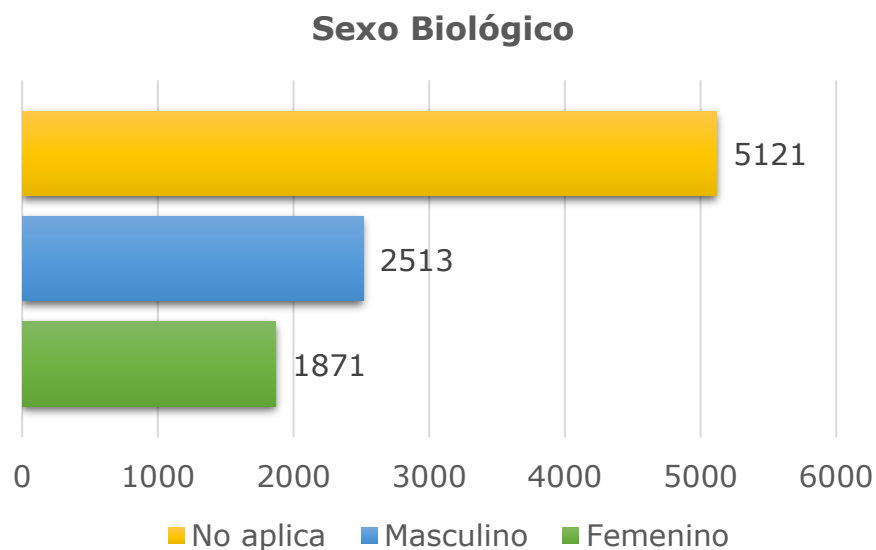


De comportamiento

Datos sobre el tipo de solicitud, el tema consultado y el canal de contacto con la entidad.



Variable Demográfica



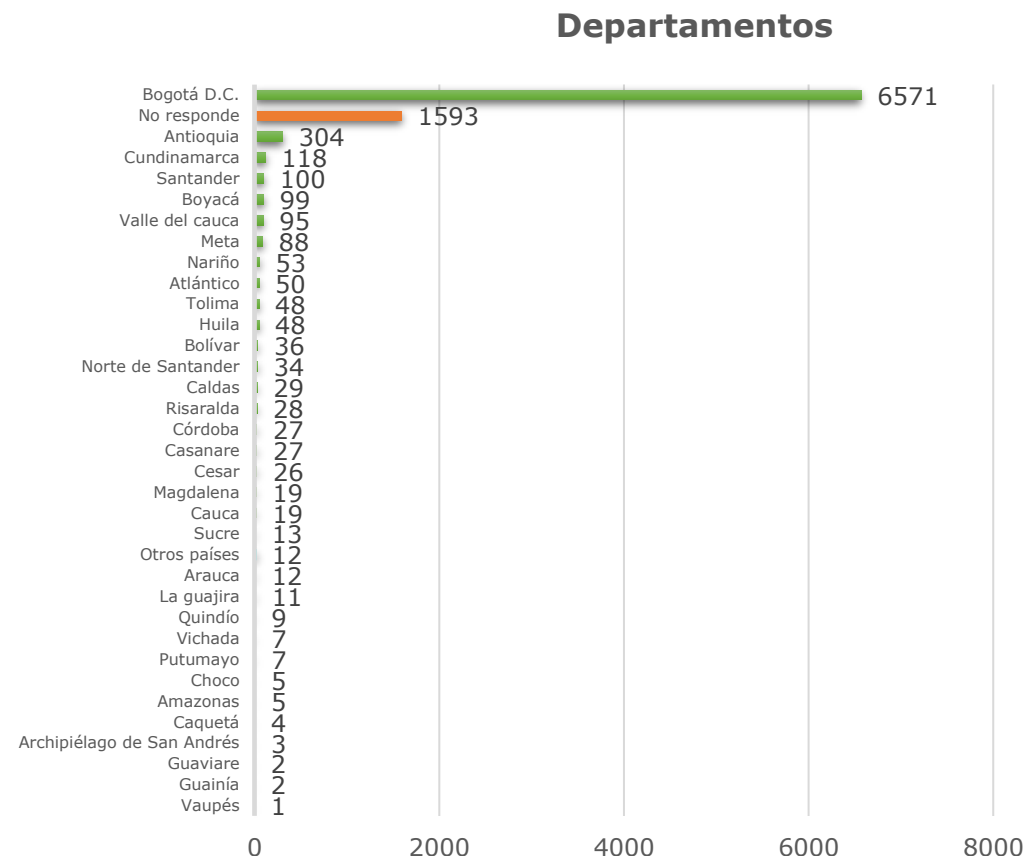
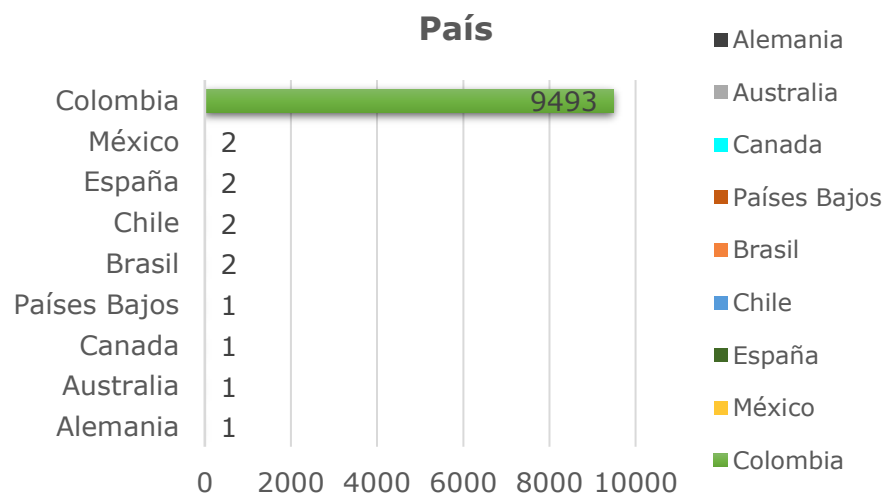
En cuanto a la variable demográfica, se evidencia que, durante el año 2023, de las 9.505 personas que realizaron contacto con la entidad, 5.121 corresponden a personas jurídicas, 2.513 fueron hombres y 1.871 fueron mujeres.

Lo anterior, demuestra que las personas jurídicas (empresas privadas o entidades públicas) son las que requieren más información por parte de la entidad.

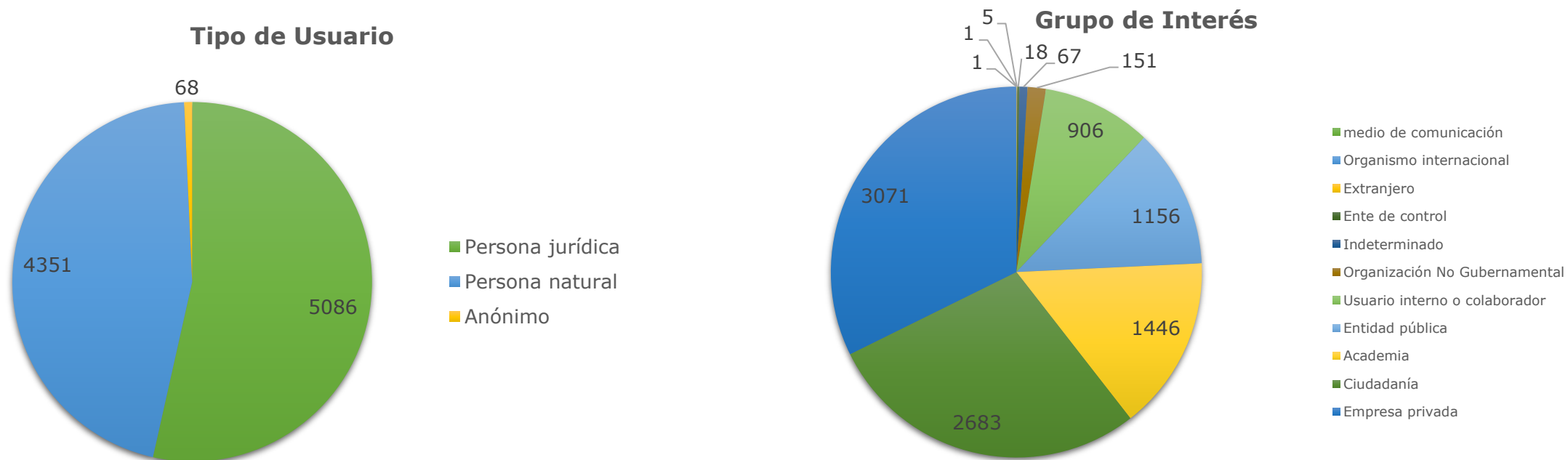
Variables Geográficas

En cuanto a la variable geográfica, durante el año 2023, 9.493 de las personas que requirieron información por parte de la entidad, son de Colombia, en su mayoría de la ciudad de Bogotá, seguido del departamento de Antioquía y Cundinamarca.

12 personas nos contactaron desde otros países y 1.593 no indicaron de cuál departamento provenían.



Variable Intrínseca

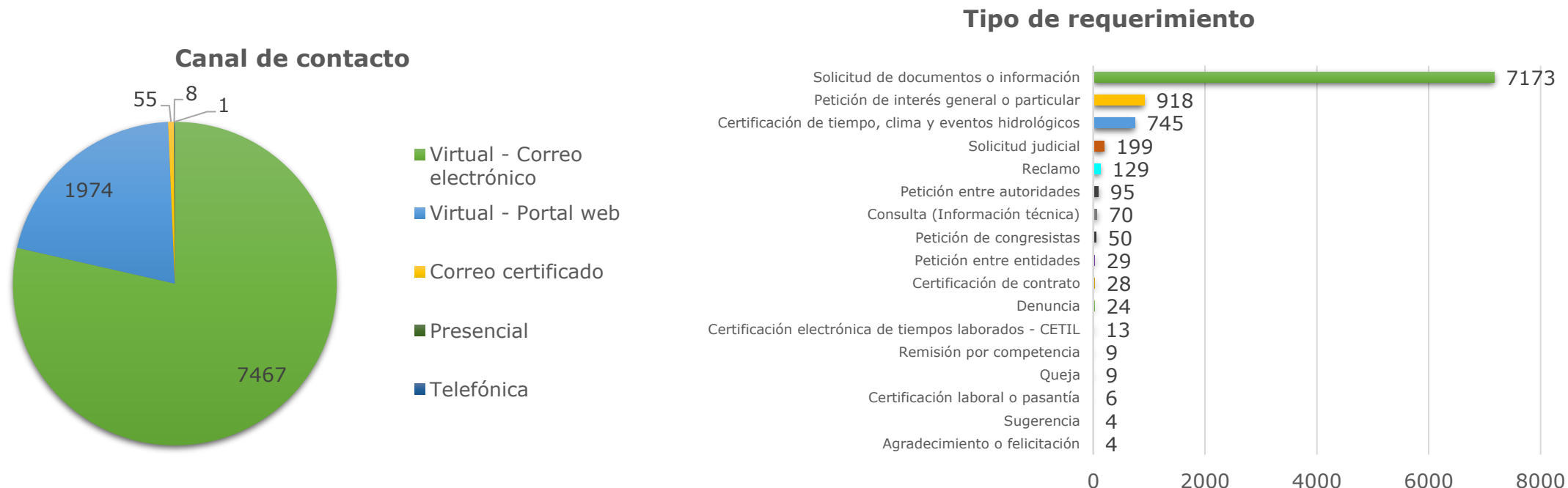


En esta variable se recopilieron datos sobre el tipo de usuario, en donde se evidenció que las personas jurídicas son las que tienen mayor contacto con el Ideam, con un 53%, seguido de las personas naturales con un 46%, y, un 1% se registró como usuario anónimo.

En cuanto a los grupos de interés, las empresas privadas fueron las que más requirieron productos, trámites o servicios a la entidad, con 3.071 solicitudes, seguidas de la ciudadanía con 2.683, academia con 1.446 y entidades públicas con 1.156.

Lo anterior, evidencia que la información producida por el Ideam, es de interés para diferentes sectores de la sociedad.

Variable de comportamiento

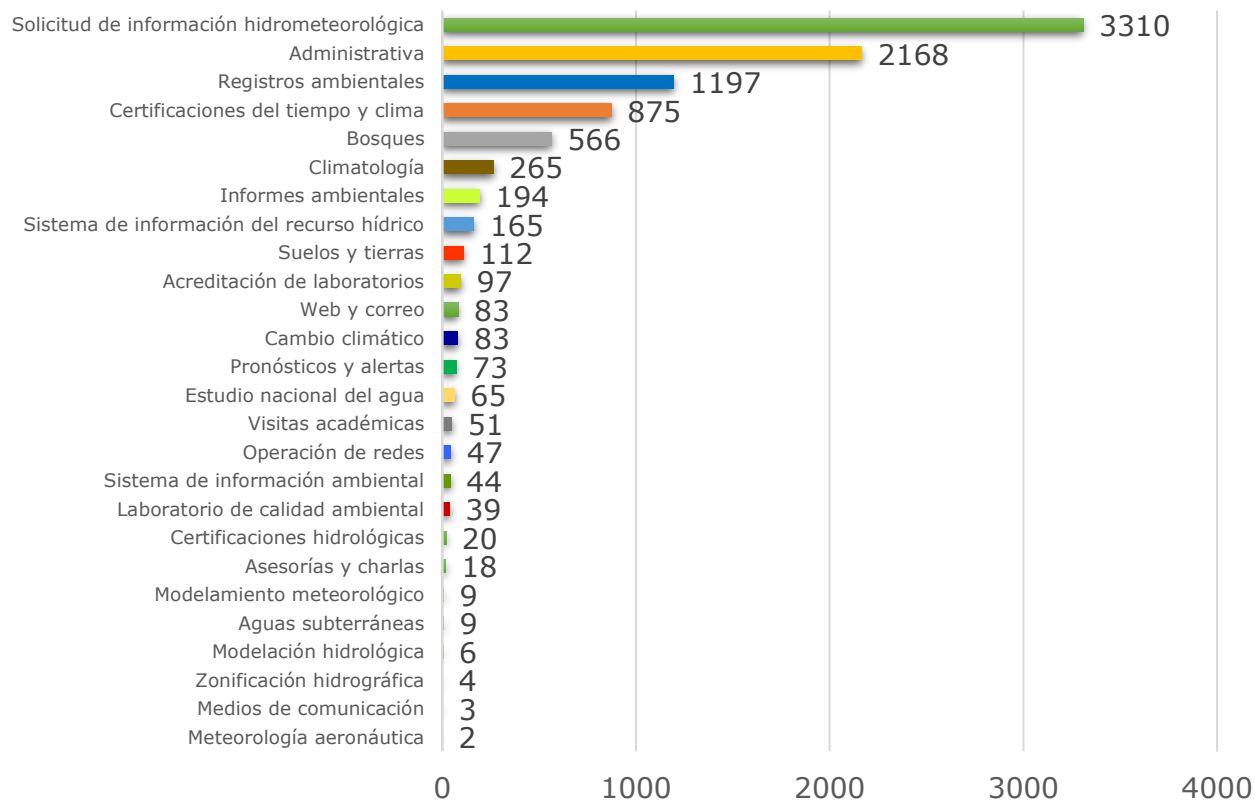


En cuanto al comportamiento de nuestros usuarios, se evidencia que, en su mayoría prefieren acercarse a la entidad mediante correo electrónico y el formulario dispuesto en la página web de la entidad.

Mayormente, realizan solicitudes de documentos o información, peticiones de interés general o particular, certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos, y solicitudes judiciales.

Variables de comportamiento

Productos o Servicios



De estas solicitudes hacia el instituto, los productos o servicios que más requieren los grupos de interés y de valor, son:

- Información hidrometeorológica,
- Información de tipo administrativa,
- Información sobre registros ambientales,
- Certificaciones de tiempo y clima,
- Información sobre bosques,
- Información de tipo climatológico,
- Informes Ambientales.

