



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales

Caracterización de grupos de valor y usuarios 2024

*Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General*





1. Introducción

2. Objetivos

3. Alcance

4. Portafolio de servicios

5. Variables

1. INTRODUCCIÓN



En 2024, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, continúa con la caracterización de sus grupos de valor y usuarios, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre sus niveles de interacción, necesidades y expectativas, consolidando así un ejercicio de relacionamiento entre la institucionalidad y la sociedad.

Este proceso se desarrolla a partir de la información recolectada mediante las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y, a su vez, toma como base de análisis la lista de asistencia de actividades de participación, insumos que permiten organizar y analizar datos para identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad de información, la realización de trámites y la prestación de servicios, además de fomentar espacios de participación ciudadana, el ejercicio del control social, la rendición de cuentas y la incidencia en la gestión pública.

2. OBJETIVOS



GENERAL

Identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios internos y externos que interactuaron con el Instituto a través de los canales de atención y los espacios de difusión de información durante 2024, con el fin de generar insumos que fortalezcan la gestión institucional y el relacionamiento con la ciudadanía.

- a. Conocer a los usuarios de trámites, productos y servicios del Instituto para atender sus expectativas.
- b. Identificar los temas de interés de los usuarios y fortalecer la rendición de cuentas de la entidad.
- c. Reconocer las características de los grupos de valor para comprender sus necesidades.
- d. Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.
- e. Orientar estrategias que optimicen la disponibilidad de información, trámites y servicios del Instituto.

ESPECÍFICOS

3. ALCANCE

La caracterización de usuarios 2024 integra todas las dependencias de la entidad y se dirige a actores internos y externos.

La información es pública y accesible para todos los ciudadanos, quienes pueden participar en las actividades institucionales.

4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Se dispone de un portafolio de servicios que facilita el acceso a información ambiental y fortalece la gestión pública.

https://www.ideam.gov.co/sites/default/files/informacion-de-la-entidad/portafolio_servicios_ideam.pdf



5. VARIABLES CARACTERIZACIÓN

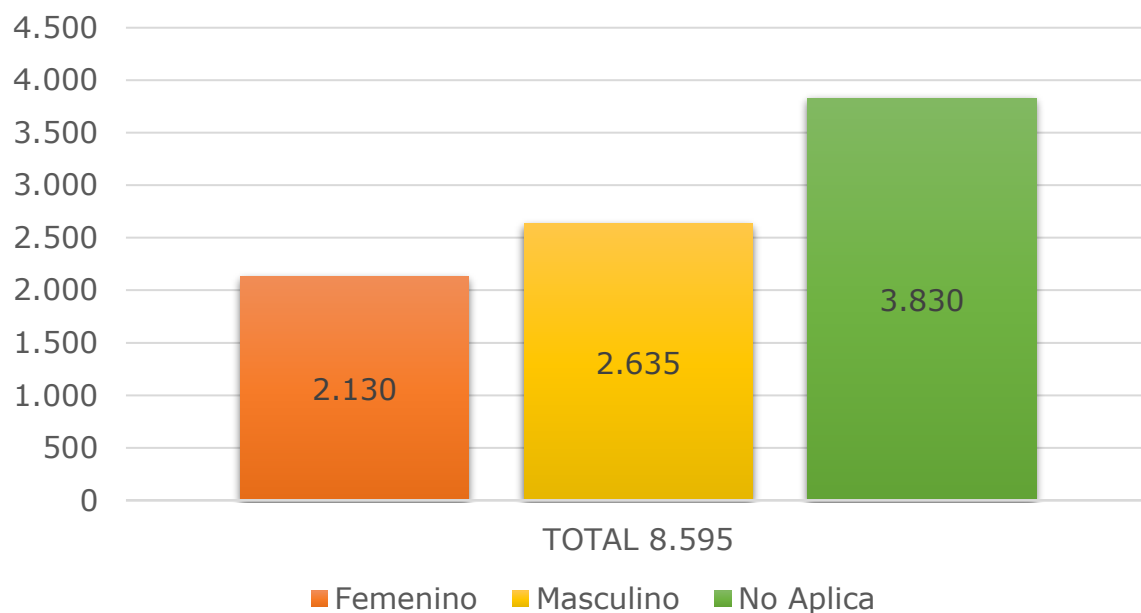
La caracterización de los grupos de valor e interés del Ideam responde a la necesidad de conocer la composición y atributos de los usuarios que acceden a sus productos, trámites y servicios.

Este informe permite identificar y describir sus principales características, en especial de empresas privadas, ciudadanía, academia y entidades públicas, con el fin de fortalecer la gestión institucional y la atención a sus necesidades.



VARIABLE DEMOGRÁFICA

Sexo biológico



En el año 2024, en la variable demográfica se observa que de los 8.595 usuarios que establecieron contacto con la entidad, **3.830** correspondieron a personas jurídicas, **2.635** fueron hombres y **2.130** mujeres.

Este resultado evidencia que las **personas jurídicas**, es decir, **empresas privadas o entidades públicas**, representan el grupo que más solicita información y realiza gestiones ante la entidad, reflejando una mayor demanda institucional frente a la atención de ciudadanos individuales.

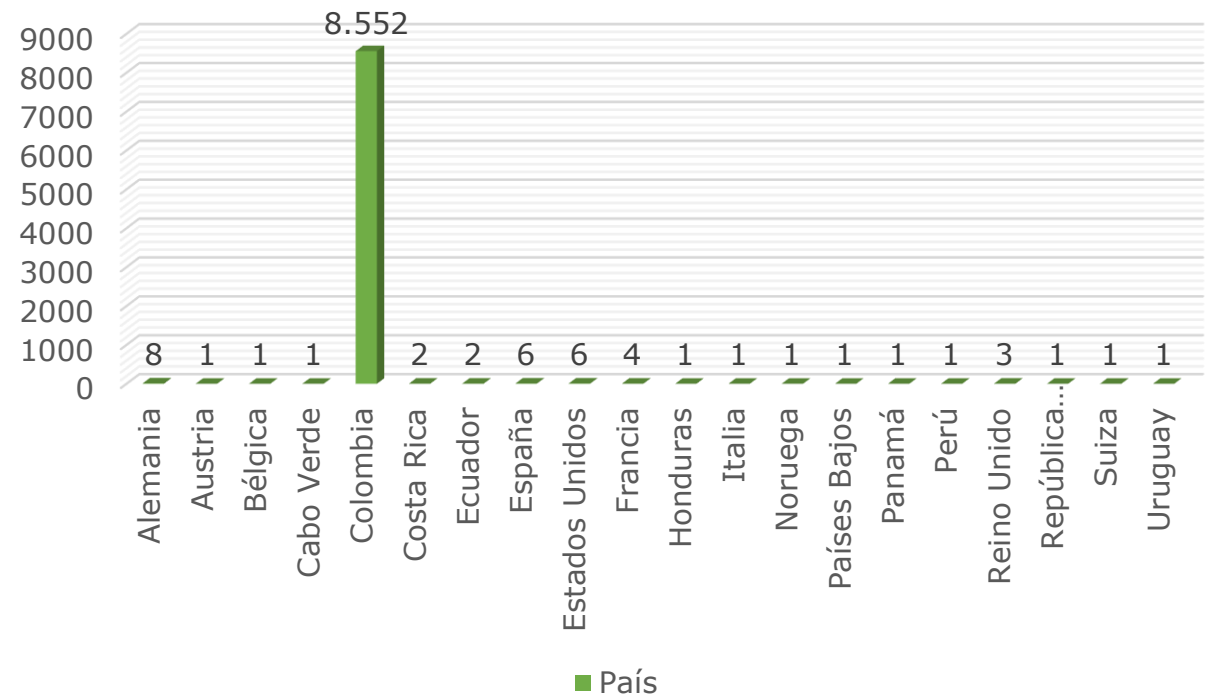
VARIABLE GEOGRÁFICA

Para el año **2024** se registró un total de **8.595 personas** que solicitaron información a la entidad.

De estas, **8.552 proceden de Colombia**, lo que evidencia que la mayor parte de los usuarios pertenecen al territorio nacional. Asimismo, **43 personas** establecieron contacto desde otros países, entre los cuales se destacan **Alemania con 8 usuarios**, **España con 6**, y **Estados Unidos con 6**, además de otros países con una participación menor (1 usuario cada uno).

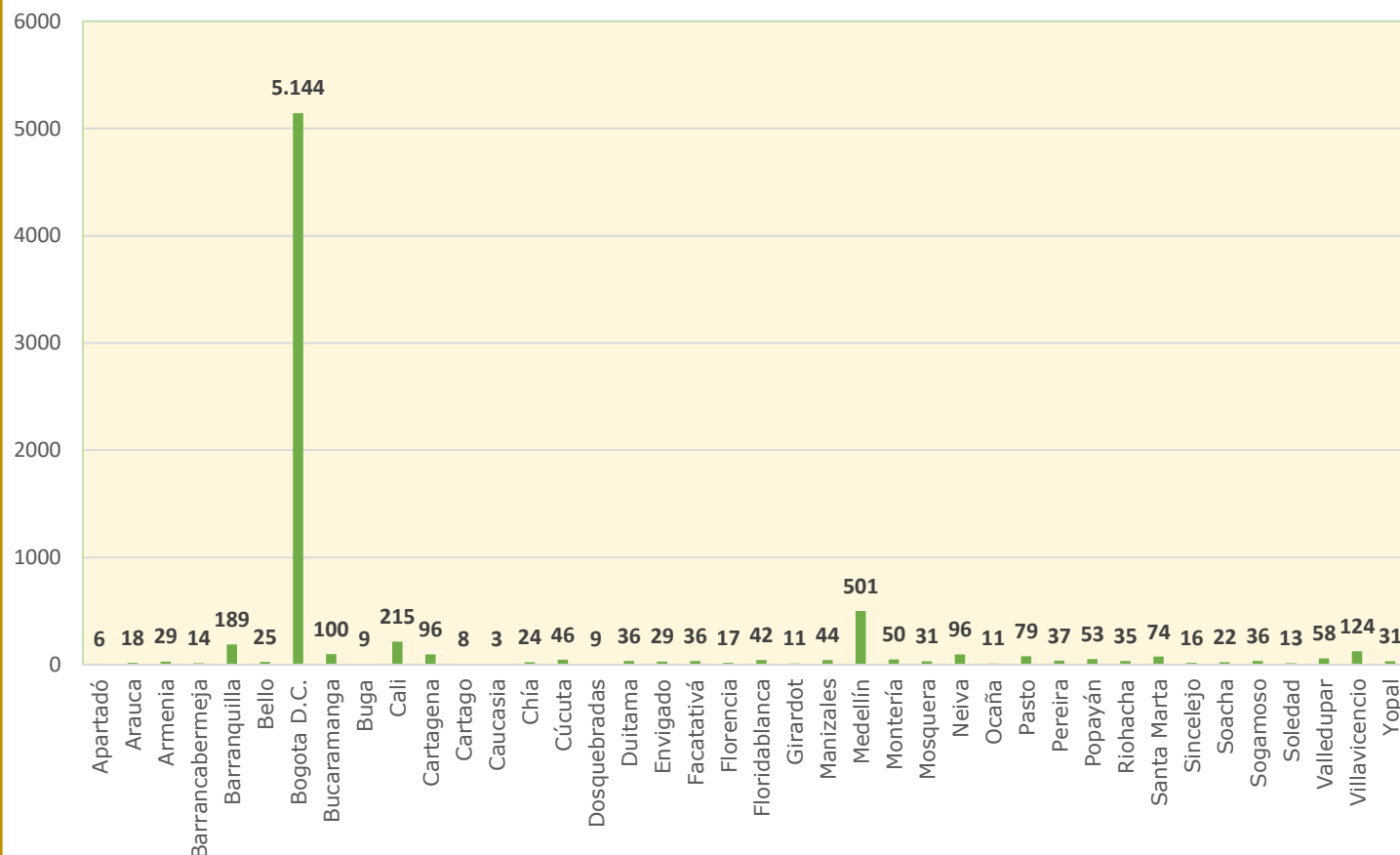
Estas cifras reflejan que, aunque la interacción internacional es reducida, la entidad mantiene un alcance global gracias a su presencia digital y al interés de usuarios extranjeros en la información que ofrece.

Ubicación geográfica de los usuarios de la entidad



VARIABLE GEOGRÁFICA

CIUDADES CON MÁS USUARIOS



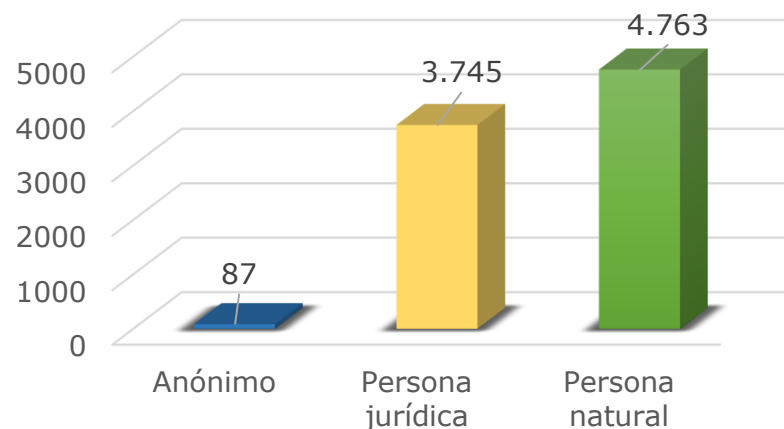
De los **8.595 usuarios** que se contactaron con la entidad, se elaboró una estadística que muestra las principales ciudades de Colombia con más solicitudes.

La ciudad con **mayor número de usuarios** es **Bogotá D.C.**, con **5.144 solicitudes**, seguida por Medellín y Cali, mientras que las ciudades con **menor participación** son **Apartadó, Buga, Cartago, Caucasia** y **Dosquebradas**, registrando menos de 10 usuarios cada una.

Este resultado evidencia una concentración significativa de solicitudes en las grandes capitales del país, reflejando una mayor demanda de información y servicios del Ideam en los principales centros urbanos.

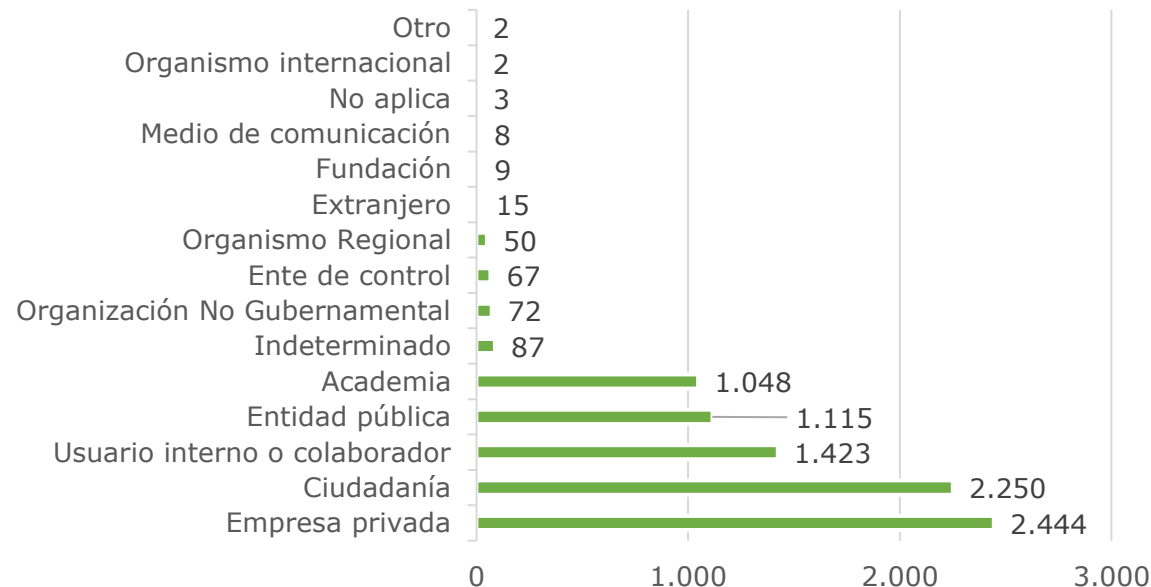
VARIABLE INTRÍNSECA

Tipo de usuario



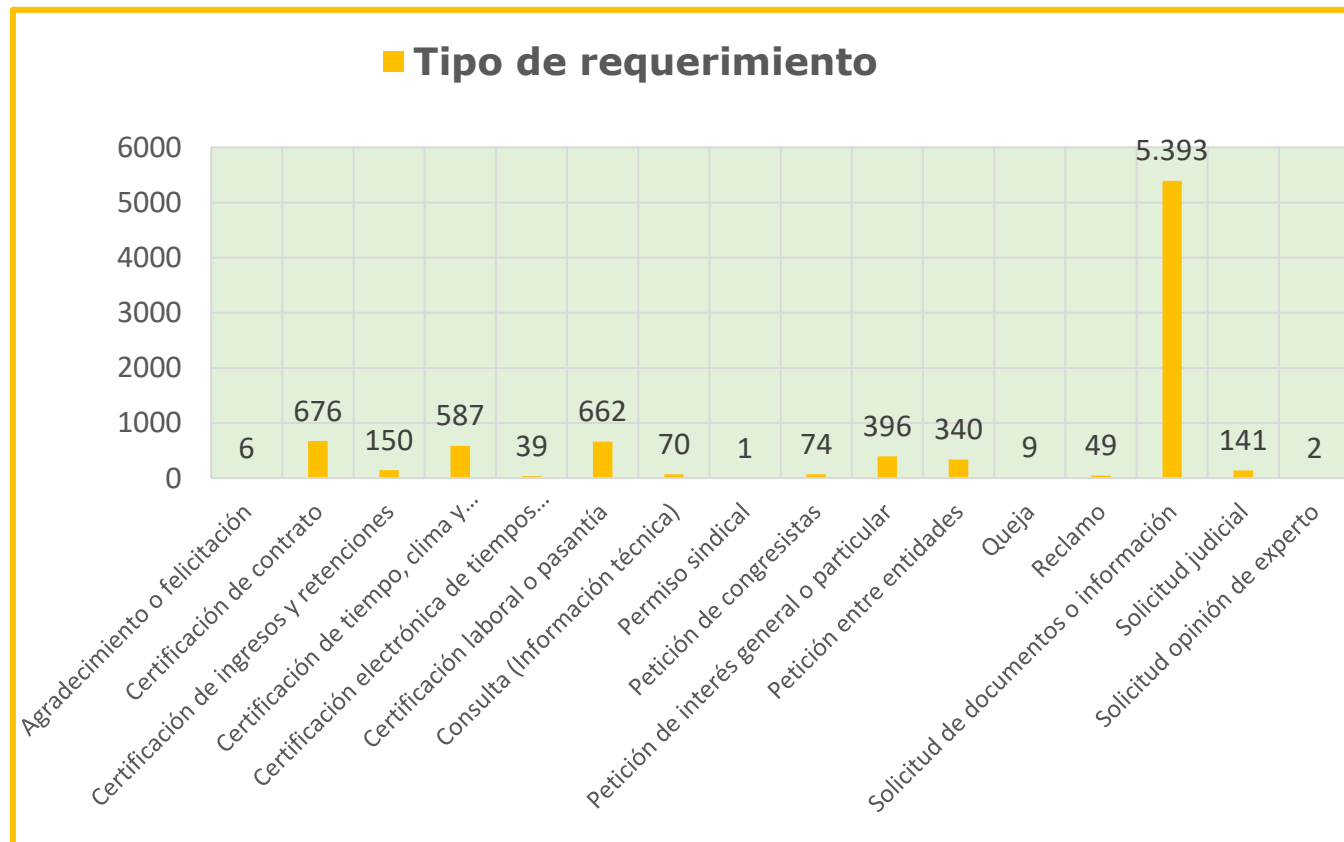
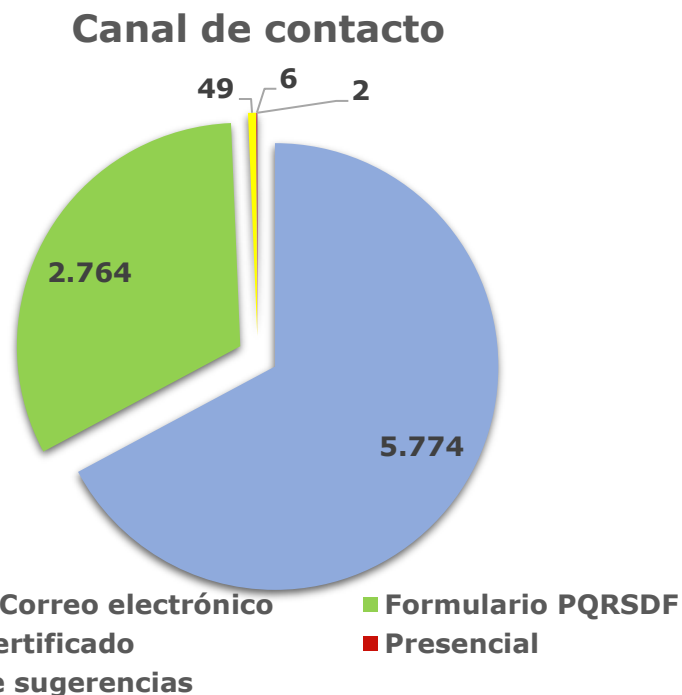
La mayoría de los usuarios que contactaron al Instituto son **personas naturales (4.763)**, seguidas por **personas jurídicas (3.745)** y un grupo menor de **usuarios anónimos (87)**, lo que refleja una mayor participación individual en las solicitudes.

Grupo de interés



Los principales grupos de interés que contactaron a la entidad son las **empresas privadas (2.444)**, la **ciudadanía (2.250)** y los **usuarios internos o colaboradores (1.423)**, seguidos por **entidades públicas** y el sector **académico**, lo que refleja una participación diversa en la solicitud de información.

VARIABLE DE COMPORTAMIENTO



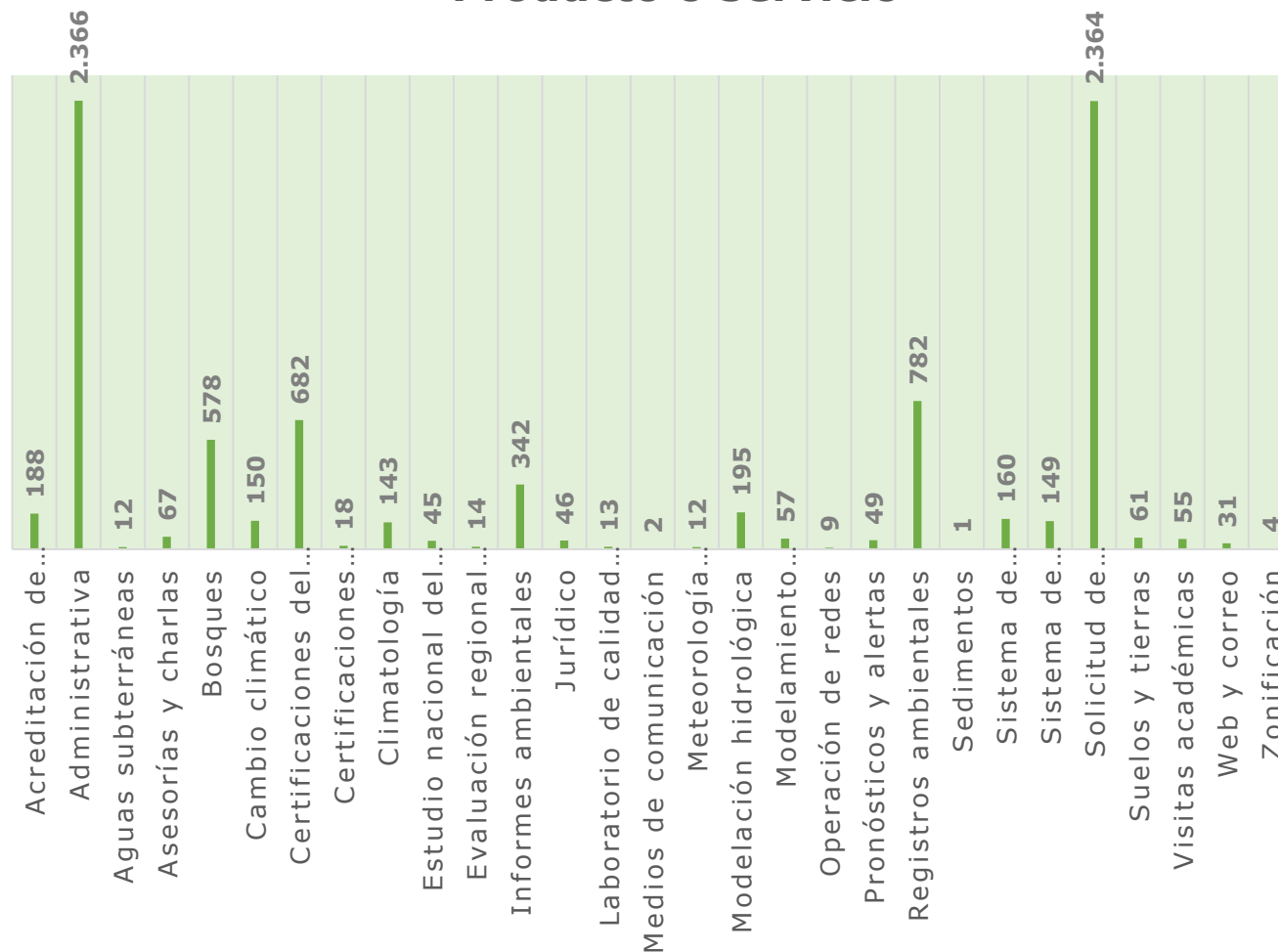
En el **canal de contacto**, el medio más utilizado en **2024** fue el Virtual – **Correo electrónico (67%)**, **seguido del Formulario PQRSDF (32%)**, mientras que los demás tuvieron una participación mínima (0,7%). En cuanto al **tipo de requerimiento**, predominaron la **solicitud de documentos o información (63%)**, **la certificación de contrato (7,9%)** y **la Certificación laboral o pasantía (7,7%)**, con valores significativamente mayores frente a las demás categorías.

VARIABLE DE COMPORTAMIENTO

En la categoría de producto o servicio, se destaca una alta demanda en **Administrativa (2.366)** y **Solicitud de información de hidrología (2.364)** que sobresalen ampliamente frente a los demás.

En contraste, **Medios de comunicación (2)** y **Sedimentos(1)** reflejan una participación mínima.

■ Producto o servicio





Conclusiones

La toma de decisiones en el Ideam se sustenta en reconocer los **intereses, necesidades, expectativas y formas de relacionamiento** de los usuarios y grupos de valor que interactúan con la entidad, con el propósito de agruparlos según atributos y variables comunes para **diseñar o rediseñar servicios** que garanticen el derecho al acceso a la información ambiental y fortalezcan la relación **Estado-Ciudadanía** bajo un enfoque participativo y diferencial.

A partir de esta caracterización, se orienta la implementación de **estrategias que fortalezcan los espacios de diálogo**, atiendan las necesidades y expectativas de los grupos de valor, y mejoren la **calidad de los servicios y la información divulgada**, promoviendo una mayor participación ciudadana.

Asimismo, las **variables geográficas y demográficas** brindan una visión general de los usuarios, mientras que las **intrínsecas, de comportamiento y relacionales** permiten un análisis más detallado para **diseñar estrategias de atención diferenciadas** que fortalezcan el relacionamiento del Ideam con sus públicos de interés y contribuyan al cumplimiento de su misión institucional