Caracterización de Usuarios 2025

Conociendo a nuestros actores para una gestión ambiental participativa

cam

CORPORACIÓN AUTONUNA REGIONAL DEL ALTO MAGBALENA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2025

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL – SERVICIO AL CIUDADANO

Mayo de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción 6

2. Objetivos 7

2.1. Objetivo general 7

2.2. Objetivos Específicos 7

3. Alcance 8

4. Tramites de la Corporación 8

5. Identificación de variables 10

6. Resultados de la caracterización 11

6.1. Variables geográficas 12

6.2. Variables demográficas 15

6.3. Variables intrínsecas 23

6.4. Variables Relacionales 26

6.5. Variables comportamentales 27

6.5.1. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental 31

6.6. Comentarios 35

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Departamento de residencia 13
Figura 2. Municipio de Residencia 14
Figura 3. Zona de residencia 14
Figura 4. Edad 15
Figura 5. Género 16
Figura 6. Lenguaje 17
Figura 7. Estrato socioeconómico 18
Figura 8. Organización a la que pertenecen 19
Figura 9. Tipificación de persona natural 19
Figura 10. Grupos de especial Protección Constitucional 19
Figura 11. Sectores de las entidades privadas 20
Figura 12. Ocupación o actividad socioeconómica principal 21
Figura 13. Nivel de escolaridad 22
Figura 14. Estados de discapacidad 22
Figura 15. Estados de vulnerabilidad 23
Figura 16. Gestiones realizadas con mayor frecuencia 24
Figura 17. Uso de canales de comunicación 25
Figura 18. Temas de interés en la CAM 26
Figura 19. Razones de interacción con la CAM 27
Figura 20. Conocimiento de la Gestión de la CAM 27
Figura 21. Frecuencia de acceso a la CAM 28
Figura 22. Calificación de la información brindada sobre trámites ambientales 28
Figura 23. Calificación del trámite realizado 29
Figura 24. Calificación del tiempo de atención 30
Figura 25. Calificación del servicio recibido 30
Figura 26. Canales de atención (Aplicativo Gestión Documental) 31
Figura 27. PQRSD por mes del año 2024 32
Figura 28. Trámites destacados en la CAM 34
Figura 29. PQRSD por dependencia (%) 35

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Variables usadas en Caracterización CAM 11
Tabla 2. N° de solicitudes por trámite ambiental de la CAM 33
Tabla 3. PQRSD por dependencia 34

1. Introducción

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, en el marco de sus funciones y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, así como en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 de la entidad, presenta el siguiente informe de caracterización de usuarios.

Este ejercicio tiene como propósito identificar las particularidades, necesidades, motivaciones e intereses de los ciudadanos y entidades que interactúan de manera frecuente con la Corporación. La caracterización de usuarios constituye una herramienta fundamental para el análisis y comprensión de los diferentes perfiles que demandan servicios y trámites ante la CAM.

La información utilizada en este proceso fue recolectada a través de diversos instrumentos metodológicos, tales como encuestas virtuales, entrevistas con usuarios y el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el año 2024. Esta información ha permitido actualizar y fortalecer las bases de datos institucionales sobre usuarios y grupos de interés, facilitando su reconocimiento y clasificación en segmentos con características comunes.

La segmentación de usuarios obtenida mediante este proceso permite a la Corporación ofrecer una atención más específica, eficiente y adaptada a las particularidades de cada grupo, contribuyendo así al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios institucionales.

Cabe destacar que la encuesta de caracterización fue aplicada de forma virtual a los ciudadanos que, durante el año anterior, hicieron uso de alguno de los canales de atención disponibles para la solicitud de servicios o información.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar las necesidades de los usuarios que acceden a los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, reconociendo sus particularidades, actitudes y preferencias. Permitiendo a la Entidad tomar decisiones informadas y orientadas a brindar una atención eficaz y satisfactoria a toda la ciudadanía.

2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a los usuarios que han realizado trámites ante la Corporación, reconociendo sus intereses y necesidades.
- Determinar las preferencias de la ciudadanía en relación con los canales de atención y su nivel de accesibilidad.
- Identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos en materia de educación ambiental y protección del medio ambiente.
- Analizar la frecuencia de interacción de los diferentes grupos de interés con la Corporación.
- Identificar los tipos de entidades y comunidades que mantienen una relación activa con la Entidad.
- Establecer los sectores económicos que presentan mayor demanda por los servicios ofrecidos por la CAM.
- Proponer estrategias orientadas al fortalecimiento del vínculo entre la Corporación y la ciudadanía en general.

3. Alcance

La caracterización de usuarios tiene como finalidad identificar las características sociodemográficas, intereses, necesidades y formas de relacionamiento de los usuarios y grupos de valor que interactúan con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM. Esta información constituye una herramienta estratégica que contribuye al fortalecimiento de los procesos internos de la Entidad, en cumplimiento con los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano.

4. Tramites de la Corporación

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM dispone de los siguientes trámites y servicios:

- Solicitud de permiso por emisiones atmosféricas en fuentes fijas.
- Solicitud de concesión de aguas superficiales
- Solicitud de certificación para establecer y operar centros de diagnóstico y verificación de emisión (CDA)
- Solicitud de concesión de aguas subterráneas.
- Solicitud de licencia ambiental.
- Solicitud de permiso de vertimientos al suelo.
- Solicitud de permiso de vertimientos a cuerpos de agua.
- Solicitud de prospección y exploración de aguas subterráneas.
- Solicitud permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.
- Solicitud de certificación de las inversiones de control y mejoramiento del medio ambiente.
- Solicitud de autorización para funcionamiento de zoológicos.
- Solicitud de aprovechamiento forestal persistente bosque natural.
- Solicitud de aprovechamiento forestal único bosque natural.
- Solicitud de registro libro de operaciones forestales.
- Solicitud de aprobación Plan de Contingencia (Almacenamiento).

- Solicitud de permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales.
- Solicitud de permiso individual de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- Solicitud de aprobación Plan de Contingencia (Transporte).
- Solicitud permiso marco de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- Solicitud de registro de plantaciones forestales protectoras y/o protectoras – productoras.
- Solicitud de aprovechamiento forestal árboles aislados.
- Lista De Chequeo Salvoconducto Único Nacional En Línea Para La Movilización De Especímenes De La Diversidad Biológica (Sunl) Resolución 1909 De 2017.
- Registro de usuarios del Recurso Hídrico Vivienda Rural Dispersa.

Otros:

- Inscripción Departamento de Gestión Ambiental – DGA
- Solicitud de Liquidación por Servicio de Evaluación.
- Autorización para realizar la notificación electrónica de los actos administrativos.
- Formato Único Nacional de Solicitud de Aprovechamiento Forestal de Guadua.
- Solicitud de aprovechamiento forestal doméstico bosque natural.
- Solicitud de modificación de la licencia ambiental - minera.
- Solicitud de Registro y Aprovechamiento Flora Silvestre No Maderable Con Fines Comerciales.
- Solicitud de salvoconducto único nacional en línea para especímenes de flora obtenidos por el aprovechamiento de cercas vivas, barreras rompevientos y/o especies frutales.

- Formatos de Referencia para Presentación de Programas de Uso Eficiente y Ahorro de Agua - PUEAAS.
- Lineamientos para la formulación, o actualización de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos -PSMV.
- solicitud como gestor RCD en punto limpio, planta de aprovechamiento y disposición final.

5. Identificación de variables

- Variables Geográficas: Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas.

- Variables Demográficas: La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

- Variables Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que interactúan con la Entidad.

- Variables de Comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Variables Relacionales: Corresponden a las variables que identifican las tendencias de relacionamiento o interacción entre los grupos de interés y las entidades. Por lo general, son variables temporales.

TIPO DE VARIABLE	EJEMPLO DE VARIABLE
Geográfica	Ciudad o Municipio
	Zona Residencial

Demográficas	Edad
	Genero
	Lenguas o idioma
	Estrato socioeconómico
	Persona natural, jurídica, población especial o grupo étnico
	Sector económico de la entidad privada
	Ocupación o actividad socioeconómica principal
	Nivel de escolaridad
	Estado de discapacidad
	Estado de vulnerabilidad
Intrínsecas	Tipo y frecuencia de gestión que realizó en la CAM
	Uso de canales de atención
	Intereses (Oferta de servicios)
Relacionales	Razones de interacción con la CAM
	Conocimiento de la gestión de la CAM
Comportamentales	Frecuencia de uso (Servicios de la CAM)
	Calificación de la información brindada
	Calificación del trámite realizado
	Calificación del tiempo de atención
	Calificación del servicio
	Sugerencia y/o calificación del servicio

Tabla 1. Variables usadas en Caracterización CAM

6. Resultados de la caracterización

Durante el período comprendido entre enero y marzo del año 2025, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM aplicó un total de 31 encuestas de caracterización a usuarios que han interactuado con la Entidad.

Para facilitar el análisis de la información recolectada, las preguntas fueron agrupadas en cinco categorías de variables: geográficas, demográficas, intrínsecas, relacionales y de comportamiento, según lo presentado en la tabla anterior. A continuación, se presenta el análisis independiente de cada una de estas variables, con base en los resultados obtenidos en el ejercicio de caracterización.

6.1. Variables geográficas

En la figura 1 corresponde a la distribución geográfica de los usuarios encuestados durante el proceso de caracterización. El 90% de los participantes residen en el departamento del Huila, lo cual es coherente con el área de jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM. Este resultado evidencia que la mayoría de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de la Entidad pertenecen al territorio donde la Corporación presencia institucional.

Seguido, por un 7% de los usuarios encuestados provienen de Bogotá D.C., lo que puede estar asociado a personas o entidades con actividades administrativas, técnicas o contractuales relacionadas con la CAM. Finalmente, un 3% de los encuestados corresponden al Valle del Cauca, lo que sugiere la existencia de vínculos interinstitucionales, académicos o de consultoría con usuarios ubicados fuera del departamento del Huila.

Por lo tanto, si bien la mayoría de los usuarios se concentran en el área de influencia directa de la Corporación, existe una proporción menor de usuarios externos, lo cual resalta la necesidad de mantener canales de atención accesibles para todos los públicos, independientemente de su ubicación geográfica.

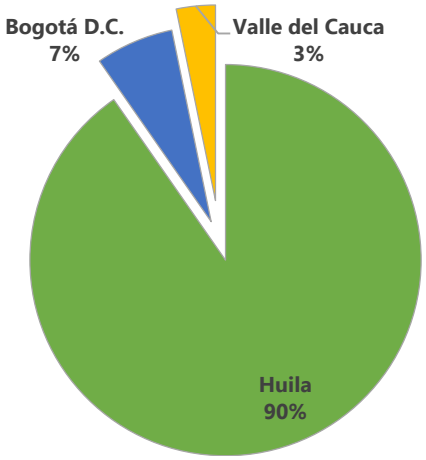

Figura 1. Departamento de residencia

Así mismo, pueden detallarse los municipios en donde residen aquellos ciudadanos encuestados (Figura 2).

La distribución por municipios muestra que el 71% de los usuarios encuestados reside en la ciudad de Neiva, capital del departamento del Huila. Este resultado es consistente con la concentración institucional, administrativa y de servicios de la Corporación en esta ciudad, lo cual facilita el acceso y la interacción de los ciudadanos con la entidad.

En menor proporción, se encuentran usuarios de otras localidades como Bogotá D.C. (6 %), seguida por municipios como Cali, Pital, Paicol, La Plata, La Argentina, Garzón y Campoalegre, cada uno con un 3 % de participación. Esta diversidad geográfica evidencia que, aunque la mayor parte de la interacción se concentra en Neiva.

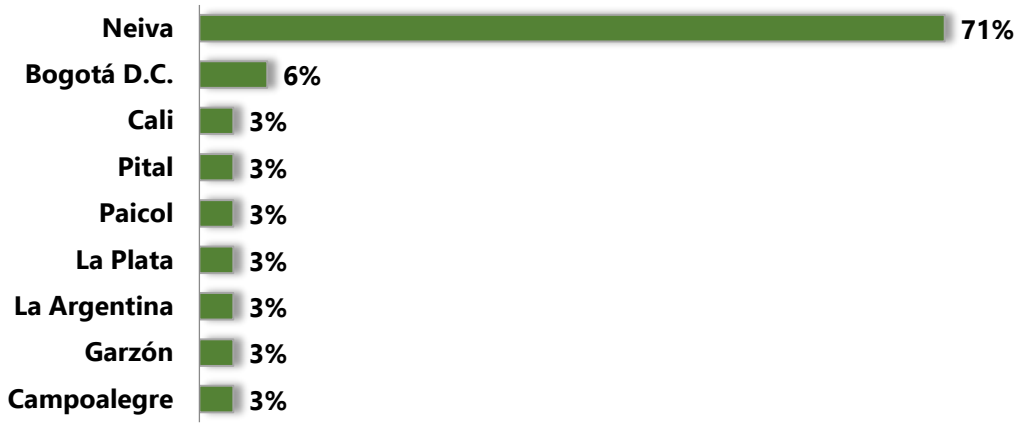

Figura 2. Municipio de Residencia

De acuerdo con la segmentación territorial, el 84% de los usuarios encuestados proviene de zonas urbanas, mientras que solo el 16% pertenece a áreas rurales. Este hallazgo sugiere una mayor interacción de usuarios urbanos con los servicios y trámites ofrecidos por la CAM, posiblemente debido a factores como el acceso a internet, la disponibilidad de información y la cercanía a los puntos de atención.

No obstante, la baja participación del sector rural destaca la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión territorial, con acciones orientadas a garantizar la accesibilidad y efectividad de los servicios para comunidades rurales, especialmente en temas de educación ambiental, gestión de recursos naturales y participación ciudadana.; lo anterior se puede observar en la figura 3.

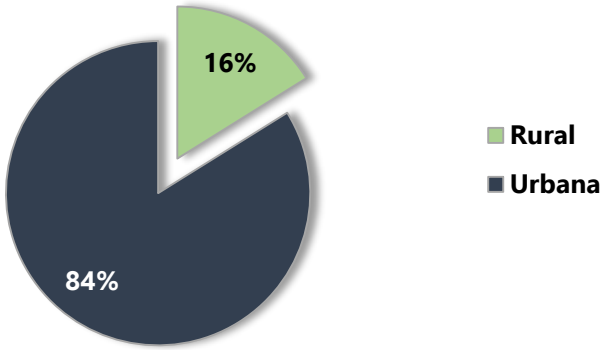

Figura 3. Zona de residencia

6.2. Variables demográficas

- *Edad*

A partir de la figura 4 se identifica que los usuarios que acuden a la Corporación para acceder a algún trámite o servicio el 58% se encuentra en el rango de 25 a 35 años, seguido por el grupo de 46 a 55 años con el 23%. En menor proporción participaron personas entre 56 y 75 años con un 13 % y finalmente entre 19 y 24 años corresponde el 6%.

No se registraron respuestas en los grupos de 15 a 18 años, 36 a 45 años ni mayores de 75 años. Estos resultados reflejan una participación predominante de adultos jóvenes.

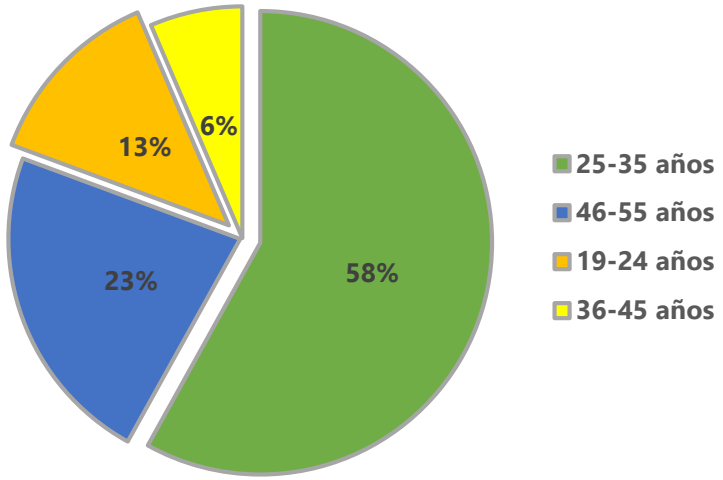

Figura 4. Edad

- *Género*

De acuerdo a la figura 5, se analiza que, del total de los ciudadanos encuestados, El 52 % de los usuarios encuestados se identificó como mujer y el 48 % como hombre, reflejando una participación equilibrada entre ambos géneros. No se

registró participación de personas que se identifiquen como no binarias o intersexuales.

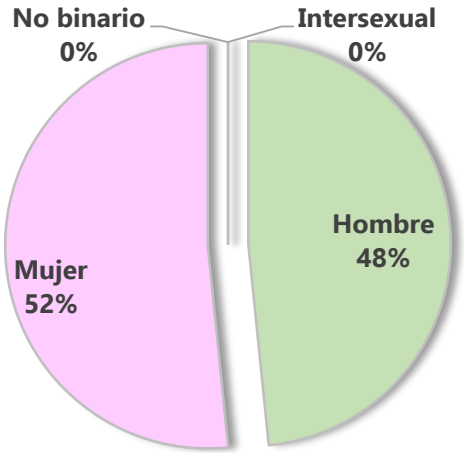

Figura 5. Género

- *Idioma*

Los resultados obtenidos en relación con el idioma predominante entre los usuarios encuestados indican que el 97% se comunica principalmente en español, mientras que un 3% manifestó utilizar una lengua nativa. No se registró ningún caso correspondiente al uso del inglés como lengua principal. Esta distribución refleja un perfil lingüístico homogéneo, centrado en el idioma oficial del país, con una participación marginal de hablantes de lenguas indígenas.

Este resultado permite inferir que las estrategias de comunicación y los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM pueden seguir priorizando el uso del español como medio principal de interacción. Sin embargo, la presencia de una minoría que se identifica con una lengua nativa plantea la necesidad de considerar enfoques de atención con enfoque diferencial y culturalmente pertinente, especialmente en contextos rurales o de comunidades étnicas con presencia en el territorio, lo anterior se identifica en la figura 6.

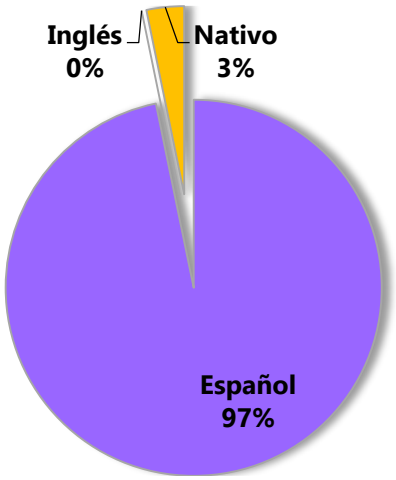

Figura 6. Lenguaje

- *Estrato socioeconómico*

A partir de la figura 7 se puede analizar que La mayoría de los usuarios encuestados pertenece a los estratos 2 con el 42% y estrato 3 con un 32%), lo que indica que la población usuaria de la CAM está mayoritariamente ubicada en niveles socioeconómicos medios-bajos. Con un 19% corresponde al estrato 1, mientras que el 6% pertenece al estrato 4. No se registraron usuarios en los estratos 5, 6 ni en la categoría comercial.

Es decir que los servicios de la Corporación benefician principalmente a comunidades con condiciones socioeconómicas más vulnerables, lo cual refuerza la importancia de mantener una atención incluyente, accesible y orientada a las necesidades de estos sectores poblacionales.

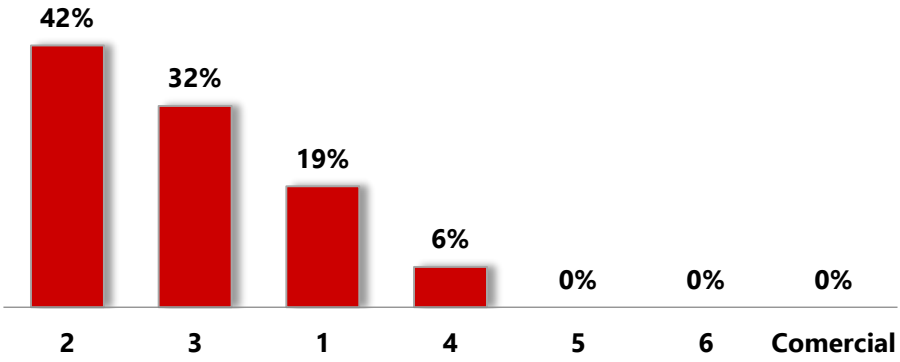

Figura 7. Estrato socioeconómico

- *Tipo de organización a la que pertenece*

Partiendo de la figura 8, se identifican que el 39 % de los usuarios encuestados se identificó como persona natural, lo que demuestra una alta participación ciudadana directa en los trámites y servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM. Le siguen las entidades públicas (16 %), entidades privadas (13 %) y otras Corporaciones Autónomas Regionales (13 %), reflejando también un nivel significativo de interacción institucional e intersectorial.

En menor proporción, se encuentran representantes de la academia (10 %), juntas de acción comunal, asociaciones y otros, cada uno con un 3 %. No se reportó participación de ONG, ministerios, institutos de investigación ni otras entidades asociadas.

Estos datos evidencian que, aunque el contacto con la ciudadanía individual es predominante, también existe una base relevante de usuarios institucionales, lo cual implica la necesidad de adaptar los canales y estrategias de atención a distintos perfiles organizacionales.

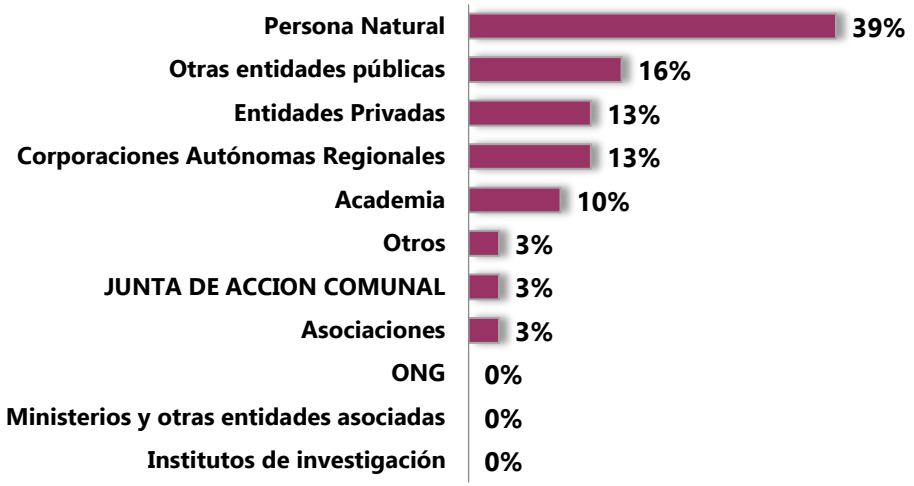

Figura 8. Organización a la que pertenecen

- *Tipificación de Persona Natural*

En este segmento de la encuesta de caracterización se realizó una tipificación de persona natural con la intención de conocer si estos usuarios pertenecían a algún tipo de población. El 100 % de los usuarios que se identificaron como persona natural indicaron no pertenecen a ninguno de estos grupos de especial protección constitucional (Indígenas, Gitanos, Comunidades Afrocolombianas, Raizales y Palenqueros).

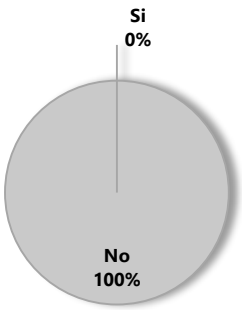

Figura 9. Tipificación de persona natural

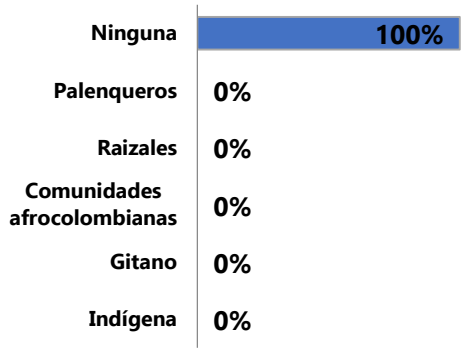

Figura 10. Grupos de especial Protección Constitucional

- *Sector de entidades privadas*

También se identificó el sector económico al que pertenecen las entidades privadas que respondieron la encuesta. Tal como se muestra en la Figura 11, el 50% de estas entidades corresponde al sector de servicios, mientras que el sector financiero y el sector agropecuario representan cada uno el 25% de las respuestas. Esta distribución sugiere una mayor interacción de la Corporación con sectores vinculados a la prestación de servicios, seguidos por actividades productivas y económicas relacionadas con el agro y las finanzas.

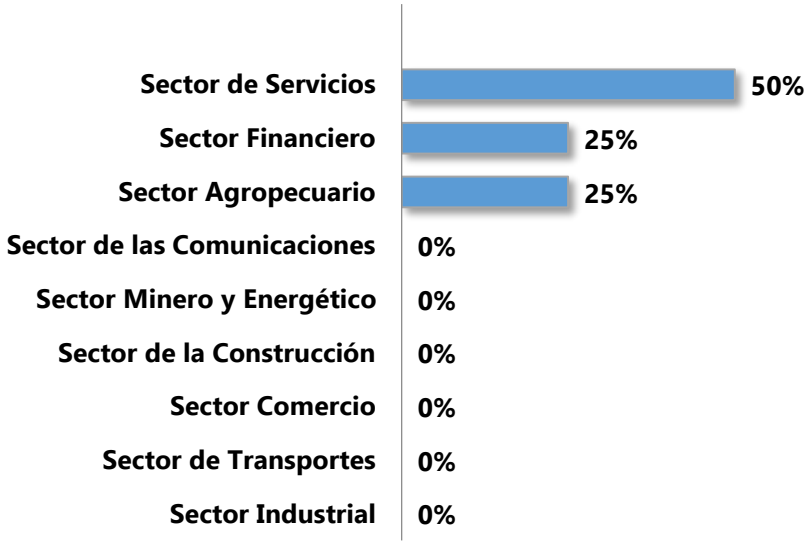

Figura 11. Sectores de las entidades privadas

- *Ocupación o actividad socioeconómica principal*

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 35% de los usuarios encuestados se identificó como empleado, seguido por un 26% que se declaró trabajador independiente. El 1 % corresponde a estudiantes, mientras que un 13% indicó desempeñarse como servidor público. En menor proporción, se encuentran líderes comunitarios 6% y contratistas 3%. No se registró participación de personas en condición de pensionado ni empresarios.

Este perfil ocupacional muestra una mayor representación de personas en edad productiva activa, con vínculos tanto al sector laboral formal como a ocupaciones autónomas. La presencia de estudiantes y servidores públicos también refleja el interés de estos grupos en los servicios ofrecidos por la CAM.

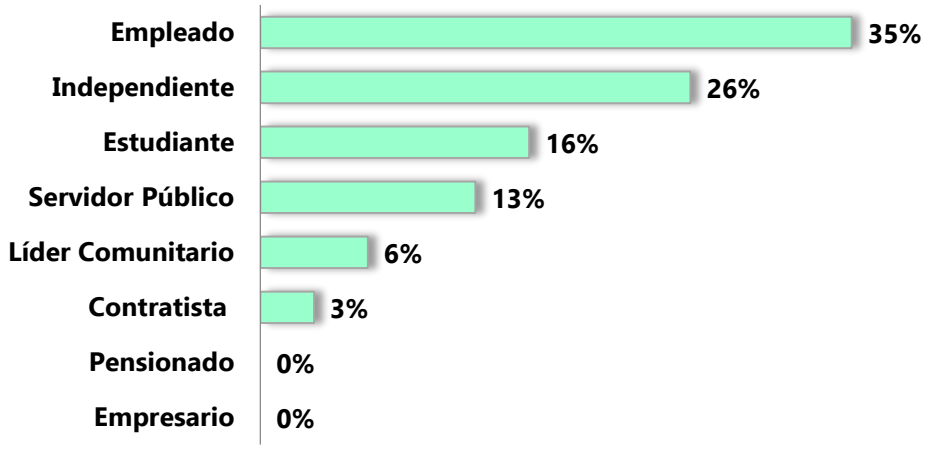

Figura 12. Ocupación o actividad socioeconómica principal

- *Nivel de escolaridad*

Con base a la figura 13, el nivel educativo de los usuarios muestra que el 48% cuenta con formación universitaria, seguido por un 16% con estudios de posgrado (magíster) y un 13% con título de especialización. Además, un 10% posee formación técnica, mientras que el resto indica niveles de escolaridad como primaria 6%, doctorado 3% y bachillerato 3%.

Por lo tanto, se evidencia una alta proporción de usuarios con formación superior, lo cual sugiere un nivel elevado de comprensión y acceso a los procesos institucionales, especialmente en trámites técnicos o normativos. Sin embargo, la participación de personas con menor nivel educativo también resalta la necesidad de continuar estrategias de atención claras, inclusivas y adaptadas a distintos niveles de formación académica.

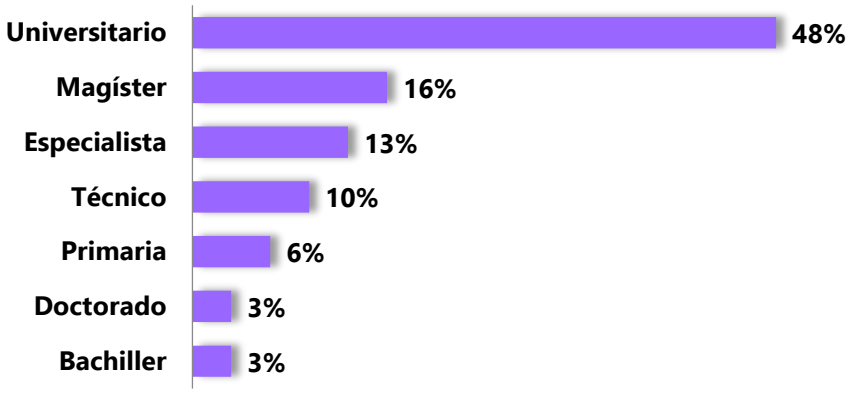

Figura 13. Nivel de escolaridad

- *Estado de discapacidad*

A partir de la figura 14 se puede inferir que, del total de usuarios encuestados, el 97% de los usuarios encuestados manifestó no presentar ningún tipo de discapacidad, mientras que el 3% reportó tener una discapacidad visual. No se registraron casos de discapacidad cognitiva, física y motora, ni auditiva.

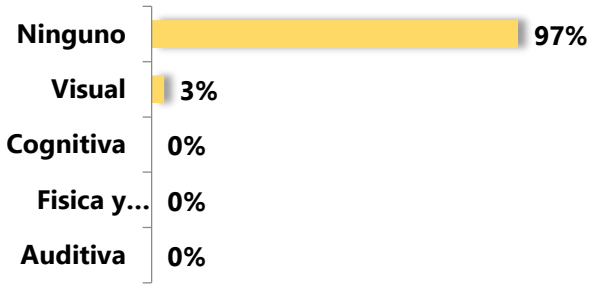

Figura 14. Estados de discapacidad

- *Vulnerabilidad*

De acuerdo con la figura 15, el 77% de los usuarios encuestados indicó NO pertenecer a ningún grupo en condición de vulnerabilidad. Sin embargo, un 16% manifestó ser víctima del conflicto armado y un 7% se identificó como persona desplazada. No se registraron respuestas correspondientes a mujeres embarazadas ni personas reinsertadas.

Estos resultados reflejan la presencia de población en situación de especial protección constitucional dentro de los usuarios que interactúan con la Corporación. Es por ello que resalta la importancia de continuar implementando enfoques diferenciales en la atención, asegurando mecanismos adecuados de inclusión y acompañamiento institucional para estos grupos.

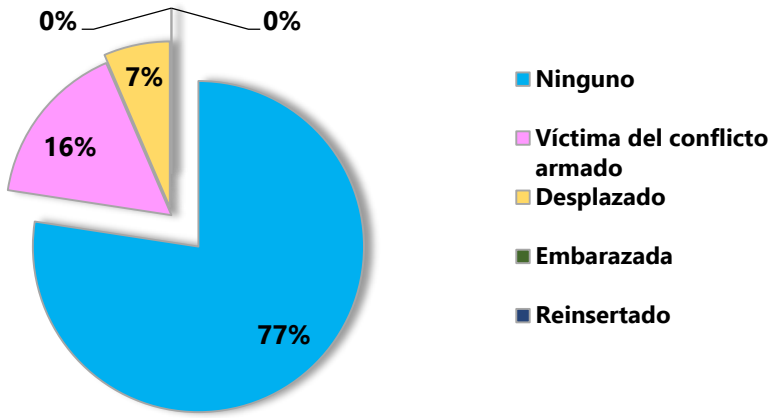

Figura 15. Estados de vulnerabilidad

6.3. Variables intrínsecas

- *Tipo y frecuencia de gestión que realizó en la CAM*

Con el propósito de determinar el tipo de gestión que los usuarios llevan a cabo y la frecuencia con la que recurren a la Corporación para realizarla, se diseñó una pregunta con respuestas jerarquizadas por orden de prioridad. En otras palabras, se destacaron siete tipos diferentes de gestiones y/o servicios ofrecidos por la Corporación, y a cada usuario se le pidió que calificara, del 1 al 7, la frecuencia con la que utiliza cada servicio, donde 1 representa la mayor frecuencia y 7 la menor.

Partiendo de lo anterior y teniendo en cuenta los resultados analizados, en la figura 16 se puede identificar que la gestión con mayor frecuencia es la relacionada con trámites de permisos y/o licencias ambientales ya que representan el 32%, seguido por la radicación de PQRSD con el 23%, los asuntos

jurídicos y las asesorías en temas ambientales obtuvieron el 13% respectivamente, la presentación de denuncias ambientales componen el 10%, las gestiones relacionadas con información técnica obtuvieron un 6% y al final solo el 3% corresponden a gestiones de educación ambiental.

***Nota: Para llevar a cabo el análisis estadístico de esta pregunta, se procedió a contar la cantidad de veces que se asignó el valor de uno (1) a cada opción de gestiones. De esta manera, se determinó cuáles de estas opciones obtuvieron una mayor cantidad de este valor, lo que indica una mayor frecuencia de uso por parte de los usuarios*.**

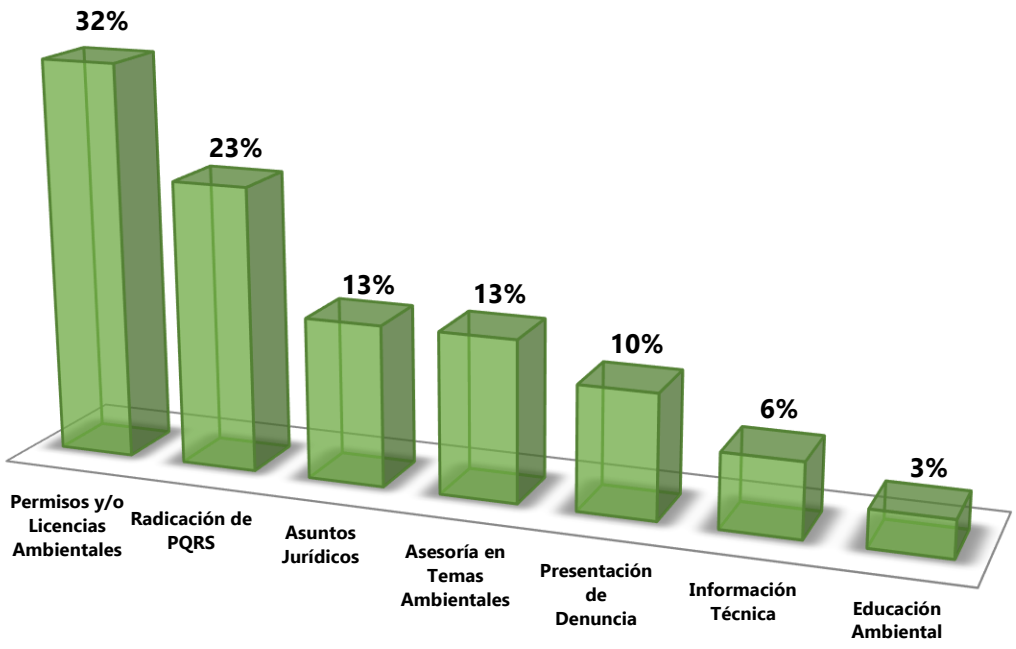

Figura 16. Gestiones realizadas con mayor frecuencia

- *Uso de canales de atención para conocer la gestión de la CAM*

En función de los resultados obtenidos en la pregunta relacionada al uso de los canales de comunicación de la Corporación, Los resultados muestran que el canal más utilizado por los usuarios para informarse sobre la gestión de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM es la página web institucional, con un 44% de preferencia. Le siguen las redes sociales con un 32%, evidenciando la relevancia de los medios digitales como herramientas principales de comunicación.

Así mismo, se identificó el uso de boletines de prensa y audiencias públicas ambos con 9%, mientras que medios tradicionales como la televisión y la radio presentan una participación del 3% cada uno.

Este comportamiento sugiere que la estrategia de comunicación de la CAM debe continuar fortaleciendo sus canales digitales, sin descuidar la diversificación de medios para garantizar el acceso a la información en zonas con menor conectividad o en poblaciones que aún recurren a medios tradicionales. Lo anterior de visualiza en la figura 17.

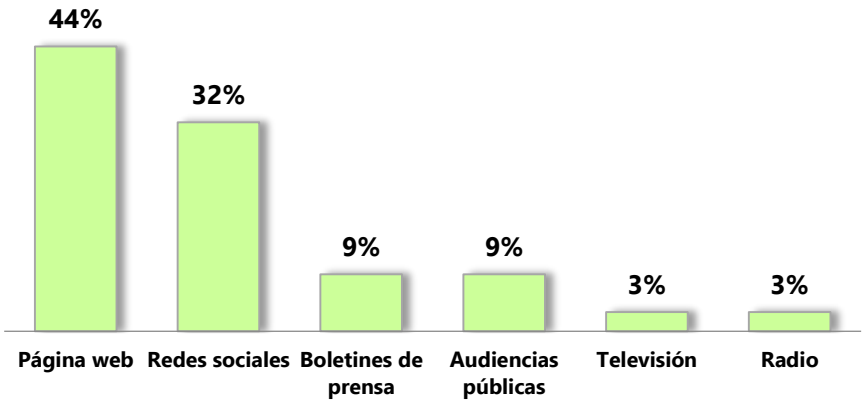

Figura 17. Uso de canales de comunicación

- *Intereses (oferta de servicios)*

Los resultados indican que el principal interés de los usuarios se concentra en la información relacionada con trámites de permisos y/o licencias ambientales, con un 58%, seguidamente de la radicación de PQRSD con 21%, los asuntos jurídicos como el pago de obligaciones o sanciones impuestas con el 12% y, por ultimo el uso del SENDICAM con el 9%.

Evidencia que los servicios asociados al cumplimiento normativo ambiental son los más demandados por los usuarios, mientras que otras herramientas institucionales como SENDICAM tienen menor visibilidad o uso; es por ello que se debe brindar mayor difusión de toda la oferta institucional, promoviendo el uso de plataformas y canales que faciliten la interacción ciudadana y mejoren la experiencia del usuario.

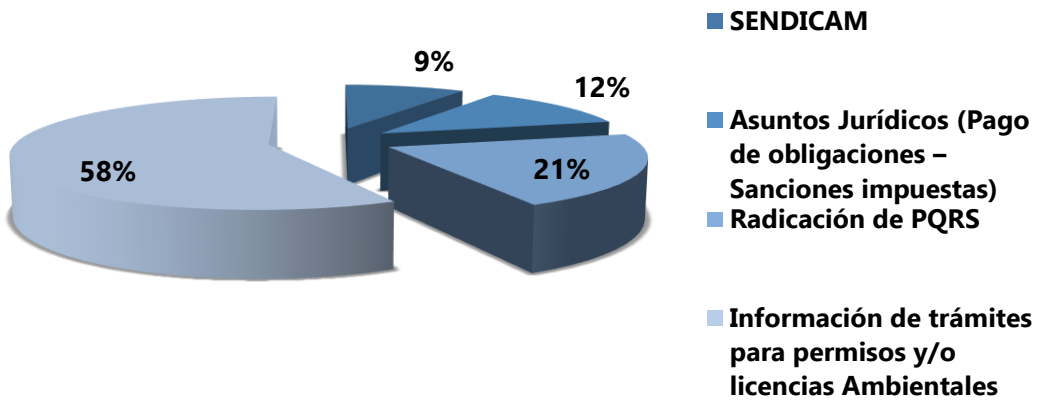

Figura 18. Temas de interés en la CAM

6.4. Variables Relacionales

- *Razones de interacción con la CAM*

En cuanto a las razones por las cuales los ciudadanos acceden a la Corporación, se determinó partiendo de la figura 19 que del total de encuestados El 58 % de los usuarios manifestó que su principal motivo de interacción con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM está relacionado con razones laborales, seguido por un 19 % que lo hace por compromiso con la defensa o apoyo al cuidado del medio ambiente. Un 13 % indicó tener razones personales, mientras que un 6 % seleccionó la opción otras, y solo el 3 % señaló el interés en aprendizaje en educación ambiental.

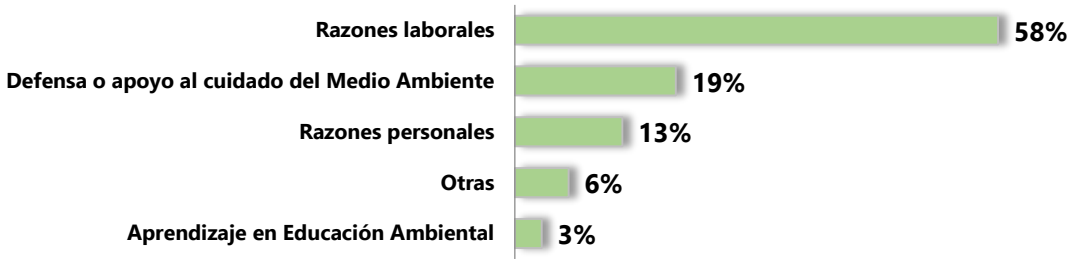

Figura 19. Razones de interacción con la CAM

- *Conocimiento de la gestión de la CAM*

Según la figura 20 se conoció que el 58% de los encuestados afirman conocer la gestión de la Corporación, mientras que el 42% aseguraron que no conocen dicha gestión.

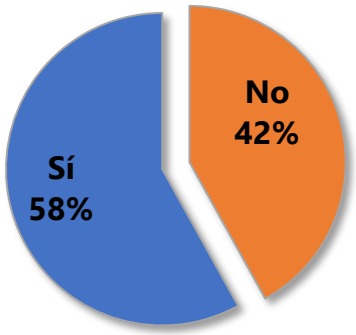

Figura 20. Conocimiento de la Gestión de la CAM

6.5. Variables comportamentales

- *Frecuencia de uso (Servicios de la CAM)*

En relación a la frecuencia de acceso a la Corporación, se evidencia según la figura 21 que el 55% de los ciudadanos encuestados interactúan con la Corporación más de tres (3) veces al año; el 36% una vez al año, el 6% dos veces al año y el 3% tres veces al año.

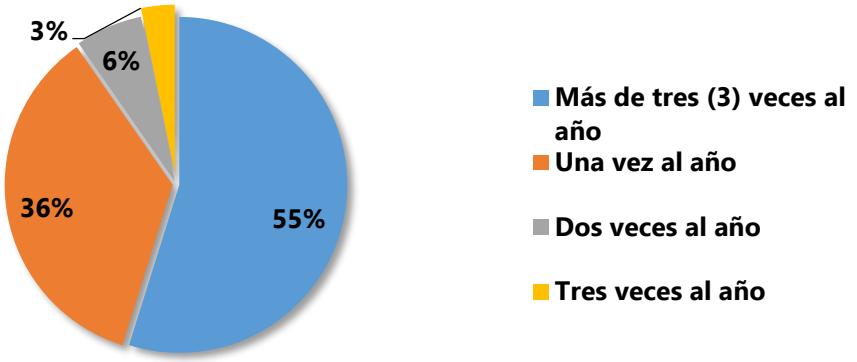

Figura 21. Frecuencia de acceso a la CAM

- *Calificación de la información brindada*

Con referente a los trámites de ambientales que ofrece la Corporación, los usuarios calificaron la información brindada con un 68% calificó la información proporcionada por la CAM como clara y completa, mientras que el 16% la consideró confiable y verídica. Un 10% la percibió como confusa, y el 6% la catalogó como cuestionable, y ningún usuario la consideró incompleta.

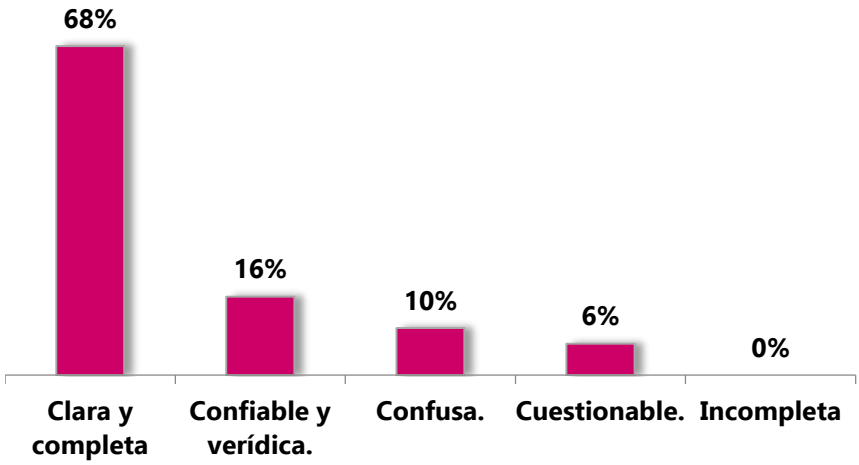

Figura 22. Calificación de la información brindada sobre trámites ambientales

- *Calificación del trámite realizado*

Siguiendo con la calificación sobre los trámites ambientales, se infiere a partir de la figura 23 que el 29% de los usuarios calificó el trámite realizado como oportuno, seguido como demorado y extenso con el 19% para cada uno; el 16% valoró el trámite como ágil, mientras que porcentajes menores lo calificaron como costoso, rápido cada uno el 6% y por ultimo complicado con 3%.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aunque matizada, sobre los tiempos y la ejecución de los trámites. Si bien una proporción importante destaca la oportunidad del proceso, existen también opiniones que sugieren demoras o extensiones innecesarias, lo cual representa una oportunidad para revisar procedimientos, simplificar requisitos y fortalecer la eficiencia administrativa.

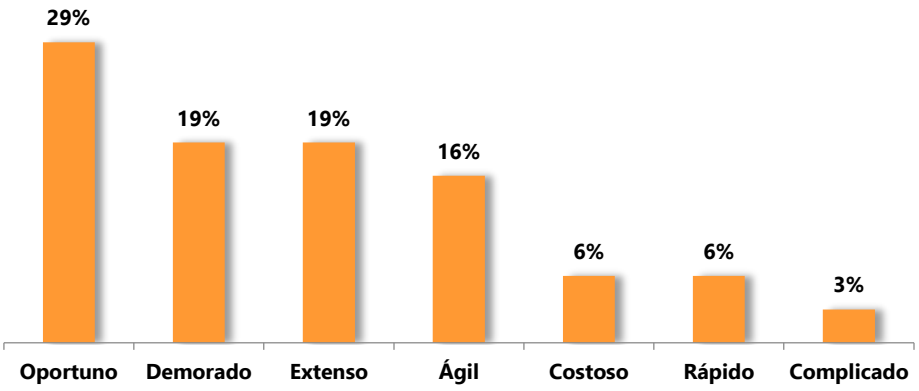

Figura 23. Calificación del trámite realizado

- *Calificación del tiempo de atención*

De acuerdo con la figura 24, los usuarios encuestados calificaron el tiempo de atención así: muy bueno con un 45%, bueno con el 42%, malo con el 10% y el 3% muy malo.

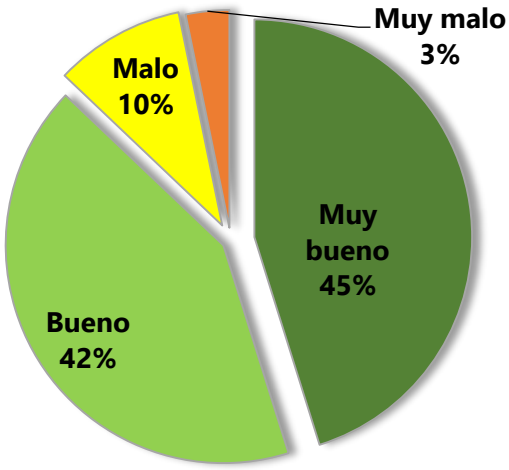

Figura 24. Calificación del tiempo de atención

- *Calificación del servicio*

Para la calificación del servicio los resultados obtenidos de acuerdo a los encuestados fueron: 58% muy bueno, 32% bueno, 7% malo y tan solo el 3% muy malo. Esto demuestra resultados positivos a cada una de las estrategias de mejora en el servicio a la ciudadanía por parte de la Corporación.

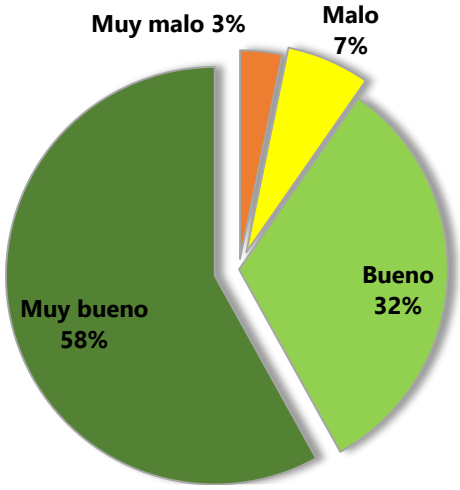

Figura 25. Calificación del servicio recibido

6.5.1. *Información reportada desde el aplicativo de gestión documental*

La caracterización o identificación de usuarios que radican PQRSD, se realiza por medio del registro que hace parte del proceso de radicación a través de los distintos canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía. El registro es descargado directamente del aplicativo de gestión documental y exportado a una base de datos en Excel, la cual es verificada y analizada por la oficina de Servicio al Ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados de la caracterización de usuarios que radicaron PQRSD durante el año 2024; de acuerdo con la información analizada, durante este año se recibieron 38.402 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de estas, 25.862 se recibieron a través de los correos electrónicos, 9.750 se recibieron de forma presencial, 2.612 se recibieron por el formulario de la página WEB y solo 178 fueron atendidas a través de las líneas telefónicas.

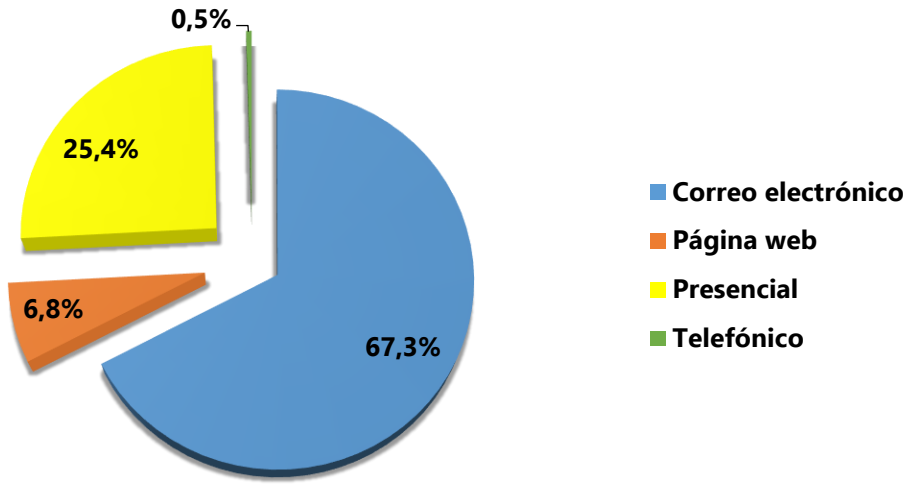

Figura 26. Canales de atención (Aplicativo Gestión Documental)

A continuación, se puede observar la demanda de PQRSD desde enero a diciembre del año 2024, siendo febrero el mes con mayor número de PQRSD radicadas.

En general, el promedio mensual se mantiene por encima de los 3.000 registros, lo que indica una actividad constante en las PQRSD radicadas en la Corporación, este valor es clave para la trazabilidad, transparencia y atención al ciudadano por parte de la CAM.

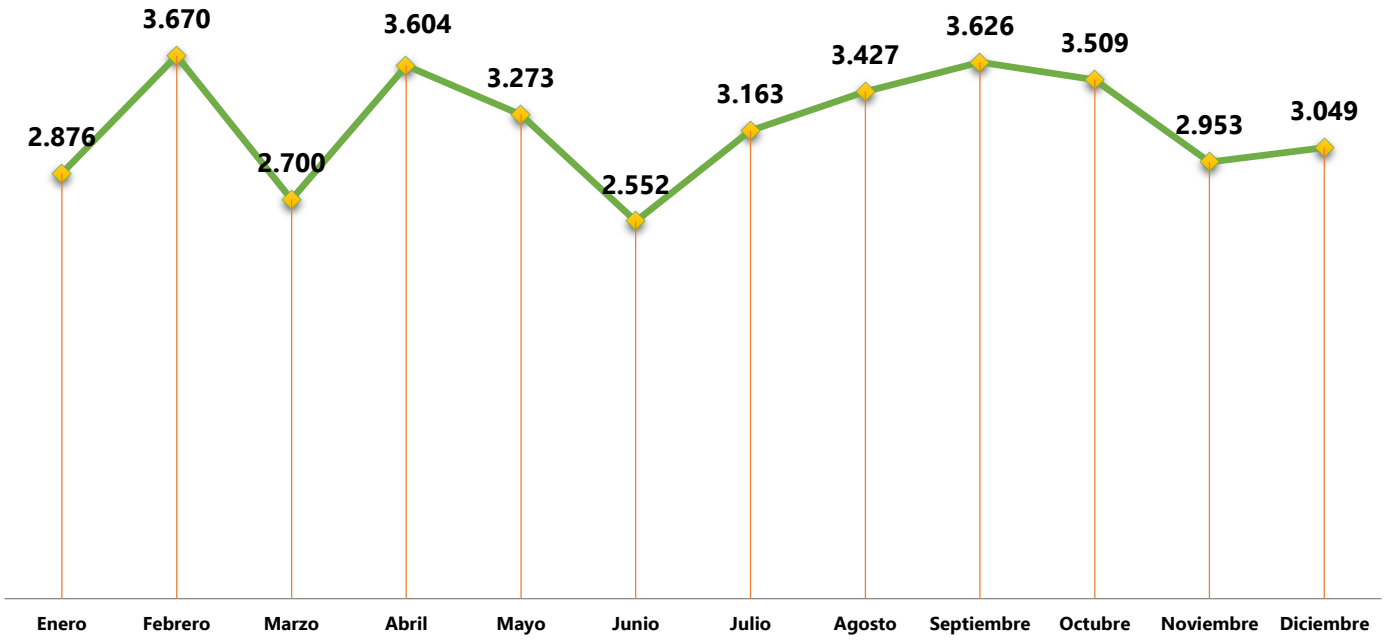

Figura 27. PQRSD por mes del año 2024

- *Atención a trámites*

De las 38.402 comunicaciones tipificadas como PQRSD que se recibieron en el transcurso del año 2024, 2.135 estaban relacionadas con los trámites ambientales que presta la Corporación; a partir de la tabla 2 se pueden definir cuáles son los trámites de mayor interés para la ciudadanía, que para el periodo analizado se destacan los siguientes tres: Permiso de Concesión de Aguas Superficiales con el 51,3%, Permiso de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados representado con el 32,1% y Permiso de Aprovechamiento Forestal de uso doméstico con el 16,1%. Estos trámites se pueden observar en detalle en la figura 28.

TRÁMITE	N° DE SOLICITUDES
Permiso de concesión de aguas superficiales	716
Permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados	449
Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico	232
Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos	189
Permiso de concesión de aguas subterráneas	123
Permiso de vertimiento	103
Permiso de aprovechamiento forestal único	95
Registro de usuarios del recurso hídrico vivienda rural dispersa	51
Permiso de aprovechamiento forestal de flora silvestre	40
Licencias ambientales	36
Permiso de emisiones fuentes fijas	27
Salvoconducto único nacional	25
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	16
Registro libro de operaciones	15
Permiso de aprovechamiento forestal persistente	10
Permiso de investigación científica en diversidad biológica	7
Autorización de centros de diagnóstico automotor	1
TOTAL	**2.135**

Tabla 2. N° de solicitudes por trámite ambiental de la CAM

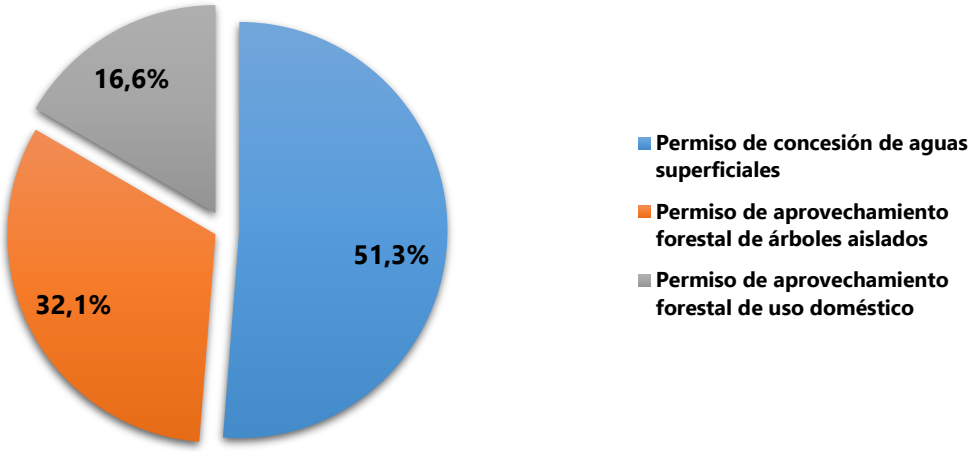

Figura 28. Trámites destacados en la CAM

- *Atención de peticiones por dependencia*

La tabla 3 muestra el total de PQRSD recibidas por cada dependencia a lo largo del año 2024; los resultados obtenidos muestran que la Dirección Territorial Norte, Secretaria General y Dirección Territorial Sur son las dependencias que más peticiones recibieron con una notable diferencia respecto a las demás, así lo representa la figura 29.

DEPENDENCIA	SIGLAS	N° de PQRSD
Oficina de Contratación	OC	25
Dirección General	DG	251
Subdirección de Gestión Ambiental	SGA	1.058
Subdirección Administrativa y Financiera	SAF	1.442
Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	SPOT	1.916
Dirección Territorial Occidente	DTO	2.513
Dirección Territorial Centro	DTC	4.327
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	SRCA	4.772
Dirección Territorial Sur	DTS	6.856
Secretaria General	SG	7.139
Dirección Territorial Norte	DTN	8.103
TOTAL		**38.402**

Tabla 3. PQRSD por dependencia

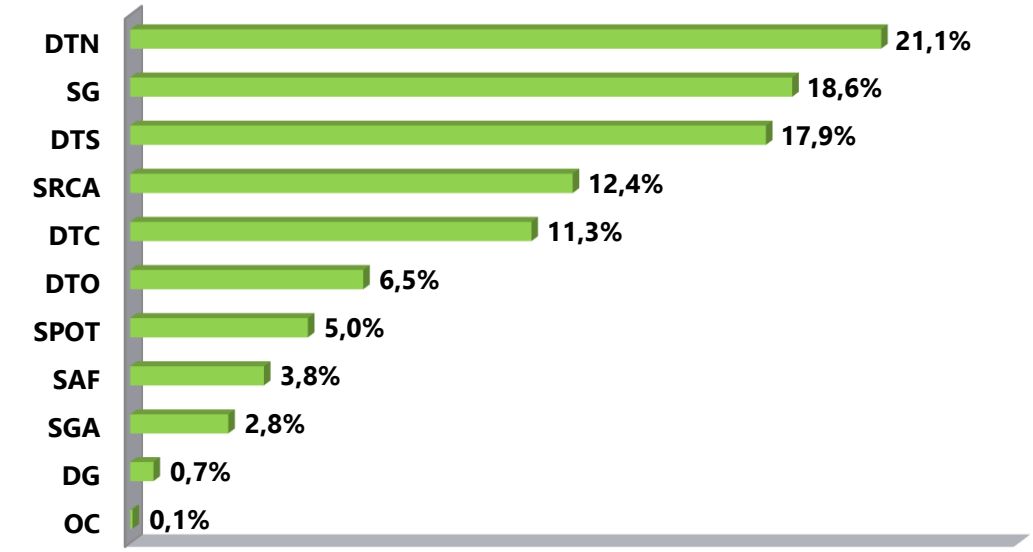

Figura 29. PQRSD por dependencia (%)

6.6. Comentarios

Al finalizar el cuestionario de caracterización se brindó la opción de hacer algún comentario, sugerencia, recomendaciones y/o felicitaciones; Se recibieron observaciones por parte de los usuarios que completaron el cuestionario; Algunos de estos comentarios son:

- Más veeduría para prevenir la contaminación qué está afectando la quebrada El Manpuesto.
- Más comunicación y relación con las comunidades.
- Mejorar los tiempos de atención en la Dirección Territorial Norte.
- Excelente por que ayudan a las empresas a tener todo en regla legal.
- Felicitar a la corporación por la gestión y control de los recursos naturales del departamento del Huila.

7. Conclusiones

- La caracterización de usuarios continúa siendo una herramienta clave para el reconocimiento de las particularidades, intereses y preferencias de la ciudadanía que accede a los trámites y servicios de la Corporación. Este ejercicio permite analizar comportamientos de uso, niveles de frecuencia de interacción y grado de conocimiento sobre la oferta institucional, fortaleciendo así la toma de decisiones basada en evidencia.

- La mayoría de la población que interactúa con la Corporación corresponde a personas naturales. Sin embargo, dentro de este grupo se evidencia una baja representatividad de personas en condición de vulnerabilidad, con discapacidad o pertenecientes a grupos de especial protección constitucional, lo que pone en evidencia la necesidad de reforzar estrategias de inclusión y accesibilidad.

- El uso de canales de atención y comunicación virtuales se ha consolidado como el medio principal de relacionamiento con la ciudadanía. Más del 70% de los usuarios encuestados acceden a información institucional por medios digitales, lo que confirma la efectividad de estas herramientas y la necesidad de continuar fortaleciendo su cobertura, calidad y funcionalidad.

- La información relacionada con permisos y licencias ambientales se mantiene como la temática de mayor interés para la ciudadanía. En particular, los permisos de aprovechamiento forestal (aislados y domésticos) y el de concesión de aguas superficiales representan el 65% del total de trámites gestionados en 2024, lo que reafirma la centralidad de estos servicios en la gestión institucional.

- En comparación con el año 2024, se evidenció en 2025 un incremento del 11% en el conocimiento de la gestión institucional por parte de la

ciudadanía. Este avance contribuye al fortalecimiento de la confianza hacia la CAM y consolida los mecanismos de participación y control social.

- A pesar de los avances, persisten percepciones críticas sobre la duración de los trámites, los cuales continúan siendo calificados como extensos y demorados. Esta situación representa un desafío para la implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano, cuyo eje central es mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía a través de servicios ágiles, transparentes y oportunos.

8. Recomendaciones

- Continuar con el fortalecimiento de las redes sociales y demás canales de comunicación y atención virtuales que tiene dispuestos la Corporación, como son el Chat en línea, formulario de PQRSD virtual, la ventanilla única de radicación, las líneas telefónicas, correo electrónico.
- Agilizar el proceso interno de los trámites ambientales para que el ciudadano obtenga de manera oportuna las respuestas a sus solicitudes y/o requerimientos.
- Socializar las recomendaciones presentadas en el presente informe con cada una de las dependencias involucradas para dar claridad sobre los asuntos relacionados.
- Difundir al interior de la Corporación la práctica del Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de trato digno al ciudadano como también diseñar de estrategias para su implementación.