

CARACTERIZACION DE USUARIOS 2024



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

**Dependencia: SECRETARÍA GENERAL – SERVICIO AL
CIUDADANO**

Mayo de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	6
2. Objetivos	6
2.1. Objetivo general	6
2.2. Objetivos Específicos	7
3. Alcance	7
4. Tramites de la Corporación	7
5. Identificación de variables	9
6. Resultados de la caracterización	11
6.1. Variables geográficas.....	11
6.2. Variables demográficas.....	13
6.3. Variables intrínsecas	21
6.4. Variables Relacionales.....	24
6.5. Variables comportamentales.....	26
6.5.1. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental	29
6.6. Comentarios.....	33
7. Conclusiones.....	34
8. Recomendaciones	34

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Municipio de Residencia	12
Figura 2. Zona de residencia.....	12
Figura 3. Edad.....	13
Figura 4. Género	14
Figura 5. Lenguaje	14
Figura 6. Estrato socioeconómico	15
Figura 7. Organización a la que pertenecen	16
Figura 8. Tipificación de Persona Natural	17
Figura 9. Población de especial protección constitucional	17
Figura 10. Sector de entidades privadas.....	18
Figura 11. Ocupación o actividad económica principal	19
Figura 12. Nivel de escolaridad.....	19
Figura 13. Estados de discapacidad	20
Figura 14. Estados de vulnerabilidad	21
Figura 15. Gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM.....	22
Figura 16. Uso de canales de atención	23
Figura 17. Temas de interés en la CAM.....	24
Figura 18. Interacción con la CAM	25
Figura 19. Conocimiento de la gestión de la CAM	25
Figura 20. Frecuencia de acceso a la CAM	26
Figura 21. Calificación de la información brindada sobre el trámite ambiental.....	27
Figura 22. Calificación del trámite realizado.....	27
Figura 23. Calificación del tiempo de atención	28
Figura 24. Calificación del servicio	28
Figura 25. Canales de atención (Aplicativo Gestión Documental).....	29
Figura 26 Demanda de PQRSD durante el año 2023	30
Figura 27. Trámites destacados en la CAM	31
Figura 28. PQRSD recibidas por dependencia en el año 2023.....	32

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Variables usadas en Caracterización CAM	11
Tabla 2. N° de solicitudes por cada trámite ambiental de la CAM.....	31
Tabla 3. N° de PQRSD por dependencia	32

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



1. Introducción

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM en el desarrollo de las actividades que permiten identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y/o entidades que a diario interactúan con la Corporación, presenta el siguiente informe de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política Pública de Servicio al Ciudadano por parte del Departamento Nacional de Planeación como también en los establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Corporación.

La caracterización de usuarios es la herramienta que permite identificar las necesidades, motivaciones y/o intereses de la ciudadanía que demanda los servicios y trámites que presta la Corporación; la información recolectada por medio de instrumentos como la aplicación de encuestas, entrevistas con los usuarios, el reporte de PQRSD recibidas durante el año 2023, esta información permite actualizar las bases de datos de los usuarios y los grupos de interés, lo que a su vez facilita su reconocimiento y clasificación en grupos con características similares. Esta segmentación permite ofrecer una atención más específica y adaptada a las necesidades particulares de cada grupo de usuarios.

La encuesta de caracterización fue aplicada de forma virtual a los ciudadanos que, durante el año anterior, utilizaron algunos de los canales de atención para la solicitud de servicios y/o información.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar las necesidades de los usuarios que acceden a los servicios y trámites que ofrece la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, donde se reconozcan sus particularidades, actitudes y preferencias, permitiendo a la Entidad tomar decisiones que atiendan satisfactoriamente a toda la ciudadanía.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios que han realizado algún tipo de trámite en la Corporación.
- Determinar las preferencias de la ciudadanía sobre los canales de atención y la accesibilidad a ellos.
- Reconocer aquellos temas de interés para los ciudadanos relacionados con la educación ambiental y protección o cuidado del medio ambiente.
- Identificar la frecuencia con la que los diferentes grupos de interés se relacionan con la Corporación.
- Proponer nuevas estrategias que conlleven al mejoramiento de la relación entre Entidad y ciudadanía en general.

3. Alcance

Con la caracterización de los usuarios se busca identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y los grupos de valor como fuente de información que conlleve a fortalecer los procesos de servicio de atención a los usuarios.

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)

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



- 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.

Otros:

- Inscripción Departamento de Gestión Ambiental – DGA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



- 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.

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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



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

6. Resultados de la caracterización

Durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2024, se aplicaron 58 encuestas de caracterización de usuarios de la Corporación, para facilitar el análisis de las preguntas se determinaron las siguientes variables Geográficas, demográficas, intrínsecas, relacionales y de comportamiento, como lo muestra la tabla anterior; realizando un análisis de manera independiente con los resultados que se muestran a continuación.

6.1. Variables geográficas

En la figura 1 se puede observar que el mayor porcentaje de participación de ciudadanos que respondieron la encuesta de caracterización se encuentran ubicados en la ciudad de Neiva, seguido por los municipios de Pitalito, Rivera, Tesalia, La Plata, Campoalegre, continúa Bogotá D.C., posteriormente los municipios Yaguará, Villagarzón (Putumayo), Timaná, Suaza, Sogamoso (Boyacá), Palestina, Palero, Isnos, Gigante, Floridablanca (Santander), Baraya y por último Acevedo.

Del total de encuestados, el 29% son de zona rural y el 71% a la zona urbana; lo anterior se puede observar en la figura 2.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

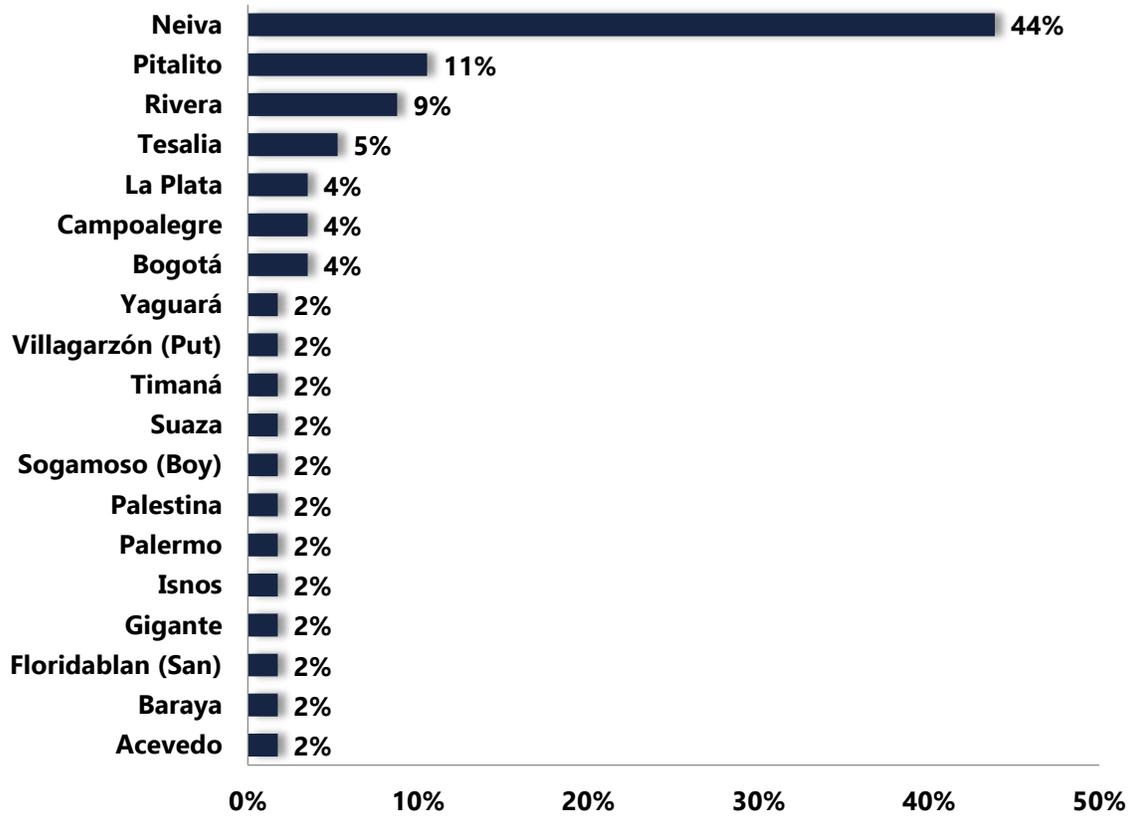


Figura 1. Municipio de Residencia

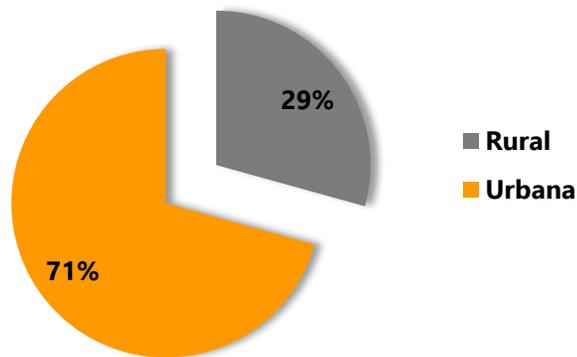


Figura 2. Zona de residencia

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



6.2. Variables demográficas

- *Edad*

A partir de la figura 3 se puede determinar que los usuarios que acuden a la Corporación para acceder a algún trámite o servicio con mayor frecuencia, se encuentran dentro del rango de edades entre los 25 a 35 años con una participación del 41%, de 36 a 45 años con el 28%, de 46 a 55 años con el 12%, de 19 a 24 años con el 10%, de 56 a 75 años con el 5% y, por último, los mayores de 75 años y los ciudadanos entre los 15 y 18 años representan el 2% respectivamente.

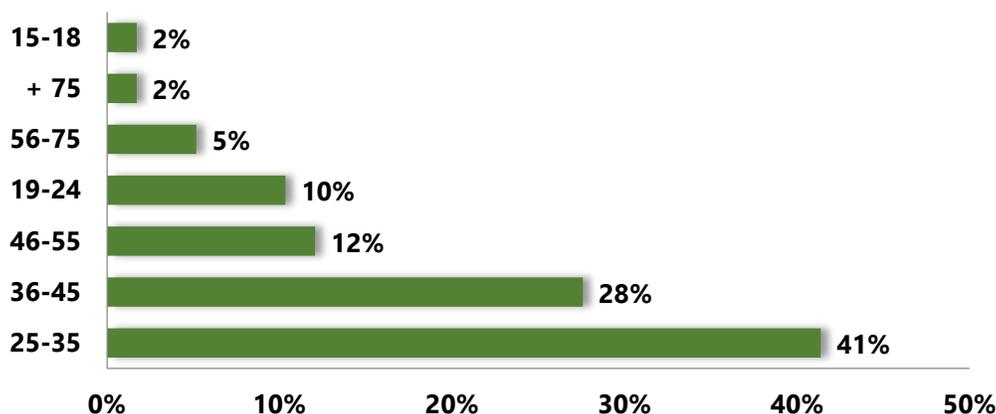


Figura 3. Edad

- *Género*

De acuerdo a las figura 4, se analiza que del total de los ciudadanos encuestados, el 60% son hombres, el 38% son mujeres y el 2% de los encuestados prefieren no decirlo.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

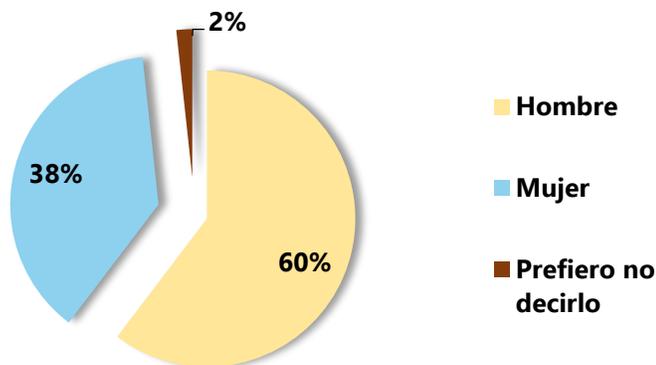


Figura 4. Género

- *Idioma*

Según la figura 5, el 98% de los ciudadanos encuestados tienen como idioma principal el español, por su parte, el 2% afirmaron que usan lenguaje nativo.

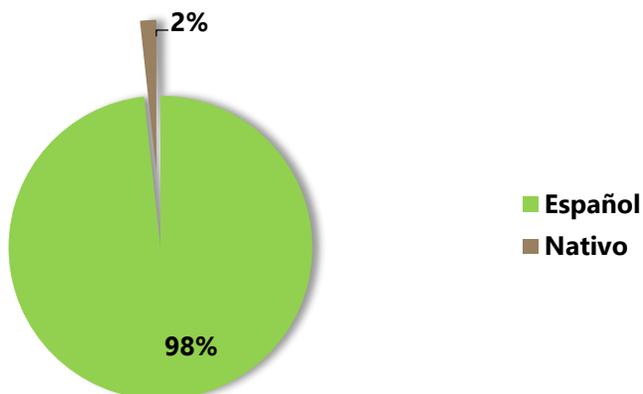


Figura 5. Lenguaje

- *Estrato socioeconómico*

A partir de la figura 6 se puede analizar que el 40% de los ciudadanos encuestados se encuentran en el estrato socioeconómicos 2, el 29% se ubican en estrato 1, el 19% en estrato 3, el 7% en estrato 4, el 3% en estrato 5 y el restante 2% se encuentran en el estrato comercial. Asegurando que la corporación brinda

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



los servicios y tramites a la mayoría de los estratos socioeconómicos del Departamento del Huila.

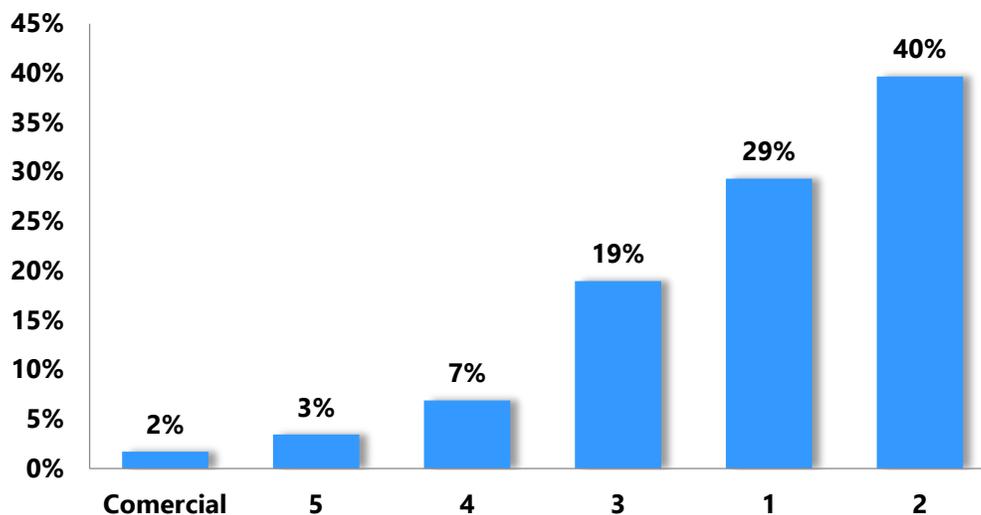


Figura 6. Estrato socioeconómico

- *Tipo de organización a la que pertenece*

Partiendo de la figura 7, se evidencia que del total de encuestados, el 38% corresponde a personas naturales, el 36% a entidades privadas, el 5% representa a organizaciones que integran el sector académico como universidades, asociaciones u otras entidades públicas, respectivamente, continúa las Juntas de Acción Comunal JAC y ONG, cada una con el 3% y finalizando se encuentran las instituciones educativas y personas independientes con el 2%.

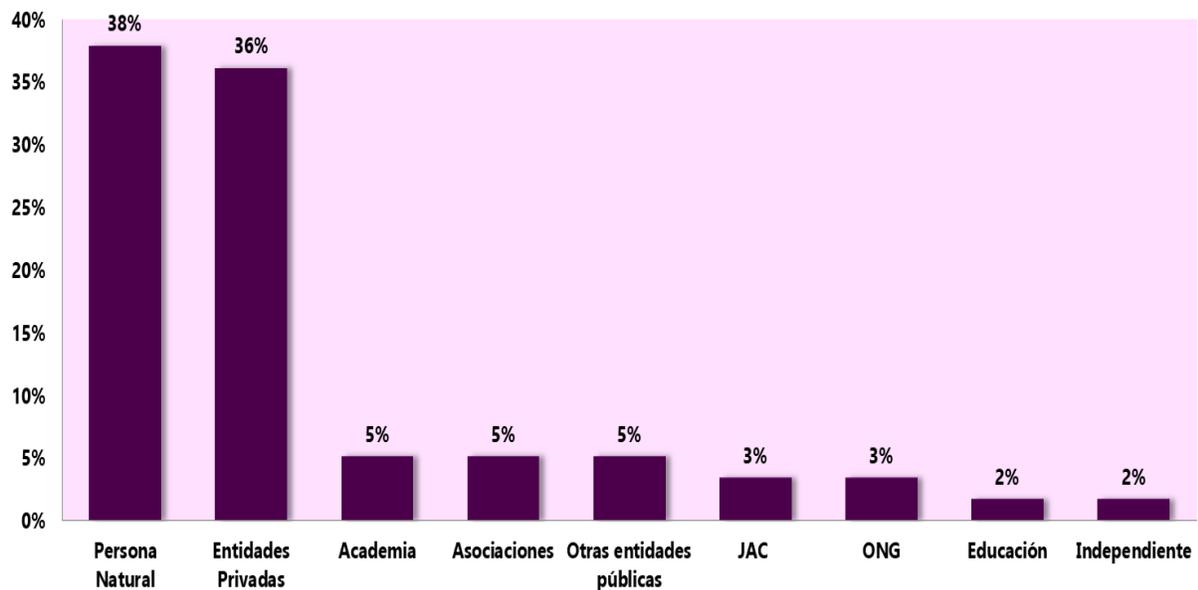


Figura 7. Organización a la que pertenecen

- *Tipificación de Persona Natural*

En este segmento de la encuesta de caracterización se hizo una tipificación de persona natural con la intención de conocer si estos usuarios pertenecían a algún tipo de población de especial protección constitucional. De esta manera, se identificó que el 35% de los encuestados manifestaron no pertenecer a ningún grupo de población especial, frente a un 3% que afirmaron si pertenecer a dichos grupos; lo anterior se puede visualizar en la figura 8. No obstante, el 62% restante no respondieron, debido a que dicha pregunta era específicamente a quienes respondieron pertenecer al grupo de personas naturales, como se identifica en la figura 7.

Así mismo, el 3% que respondieron afirmativamente corresponde a 2 ciudadanos que pertenecen a Comunidades Indígenas y Comunidades Afrocolombianas; igualmente puede visualizarse en la figura 8. No se registraron usuarios que pertenezcan a los grupos de especial protección constitucional como Gitanos, Raizales o Palenqueros.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

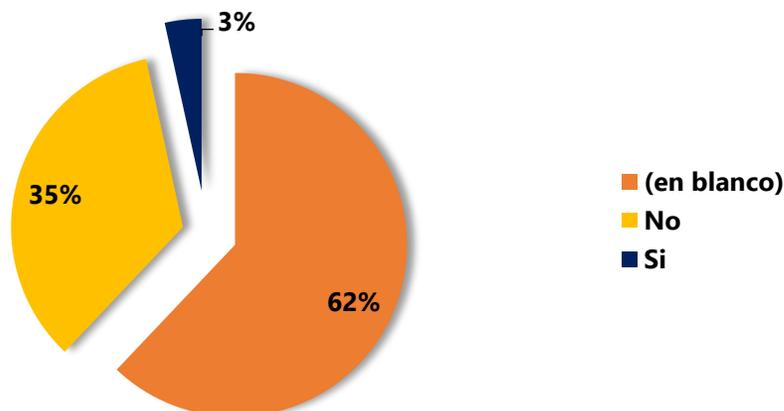


Figura 8. Tipificación de Persona Natural

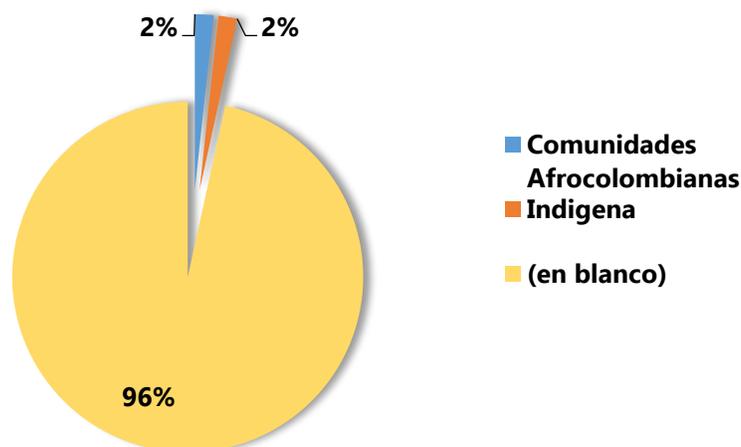


Figura 9. Población de especial protección constitucional

- *Sector de entidades privadas*

También se identificó el sector al que pertenecen las entidades privadas que respondieron la encuesta. Según se observa en la figura 10, las entidades privadas que pertenece al sector agropecuario conforman el 10%, las del sector servicios el 9%, seguido por el sector minero y energético con el 7%, continúa el sector industrial y el sector de transporte cada uno con el 5% y por último el sector de comunicaciones y el sector de comercio obtuvieron el 2% respectivamente. También se indica, que el 60% que representan respuestas en blanco son

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



aquellos que respondieron opciones diferentes a entidades privadas en la pregunta siete.

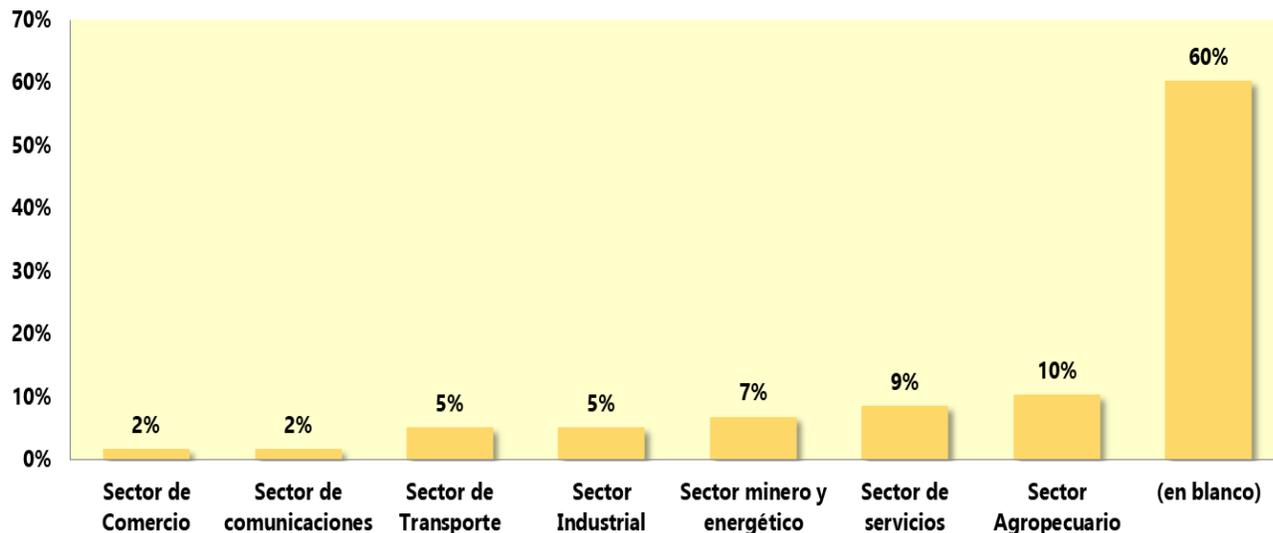


Figura 10. Sector de entidades privadas

- *Ocupación o actividad socioeconómica principal*

Respecto a la ocupación y/o actividad socioeconómica principal los ciudadanos encuestados, la figura 11 muestra que el 47% de los participantes son empleados; el 28% son independientes, continúan con un 10% servidores públicos, seguidos por un 9% que identifica a los estudiantes, el 3% corresponde a líderes comunitarios; por último, el grupo de agricultores y empresarios alcanzó el 2% cada uno.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

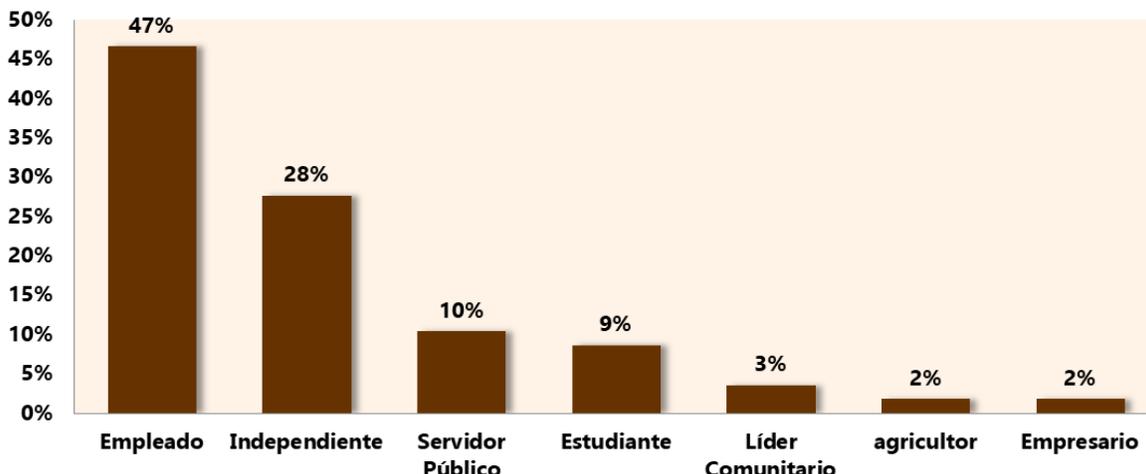


Figura 11. Ocupación o actividad económica principal

- *Nivel de escolaridad*

Con base a la figura 12, el 48% del total de los ciudadanos encuestados son profesionales universitarios, seguido de un 24% que son especialistas, continúa el 12% que son magíster, consecutivamente los usuarios que tienen un nivel bachiller y primaria de escolaridad tienen un 10% y 3% respectivamente y finalmente el nivel técnico obtuvo el 2%. Para el ejercicio de la caracterización de usuarios de 2024 no se presentaron usuarios que obtuvieran un nivel de escolaridad con Doctorado.

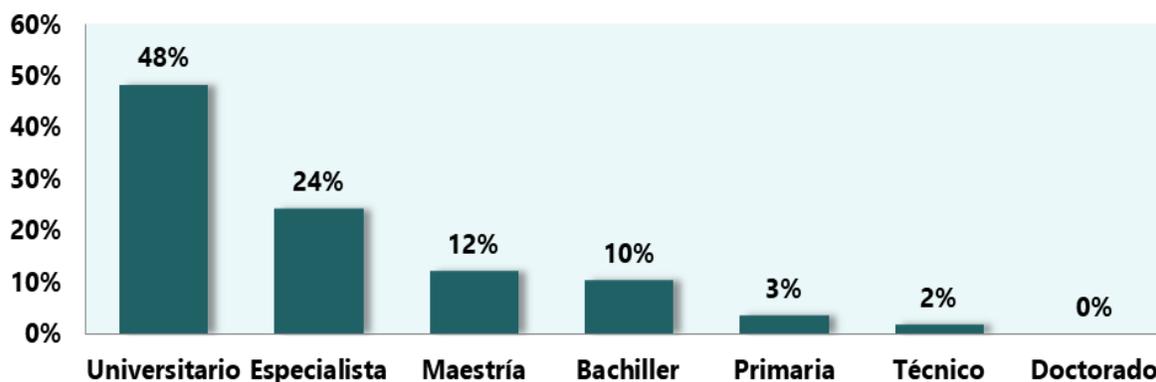


Figura 12. Nivel de escolaridad

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

- *Estado de discapacidad*

A partir de la figura 13 se puede inferir que, del total de usuarios encuestados, el 95% no presenta ninguna discapacidad, el 3% restante presenta discapacidad visual y el 2% afirman tener discapacidad cognitiva. Para el desarrollo de este análisis no se presentaron usuarios que presentaran discapacidades auditivas, físicas o motoras.

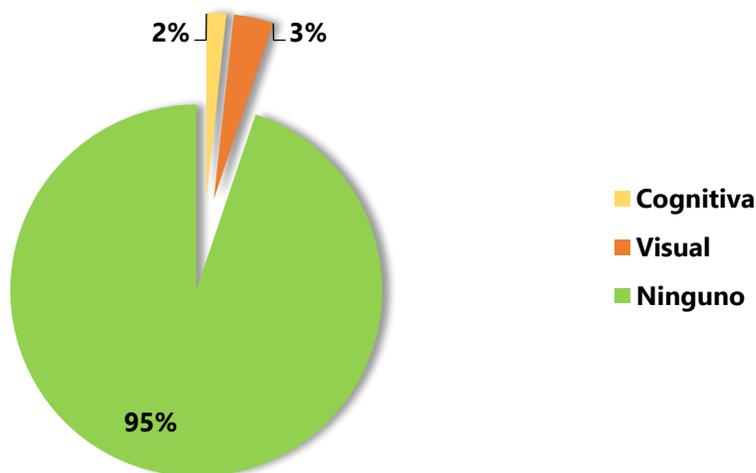


Figura 13. Estados de discapacidad

- *Vulnerabilidad*

Tomando en cuenta la figura 14, se puede observar que el 90% de los encuestados no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, tan solo el 5% indicaron que ser víctimas del conflicto armado, seguido por el 3% que corresponden a ciudadanos desplazados y el 2% son mujeres es estado de embarazo.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

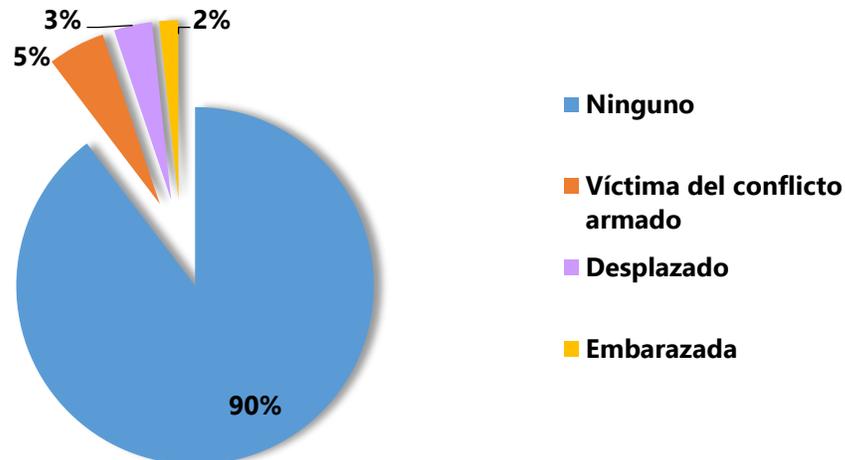


Figura 14. Estados de vulnerabilidad

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 15 se puede identificar que la gestión con mayor frecuencia es la relacionada con solicitudes de permisos y/o licencias ambientales ya que representan el 19%, seguido por la asesoría en temas ambientales y la radicación de PQRSD que obtuvieron el 16% cada una, continúan las gestiones que corresponden a educación ambiental e información técnica alcanzando el 13% y finalmente, la presentación de denuncias y las gestiones que conciernen a los asuntos jurídicos consiguieron el 12% y 9% respectivamente.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



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.

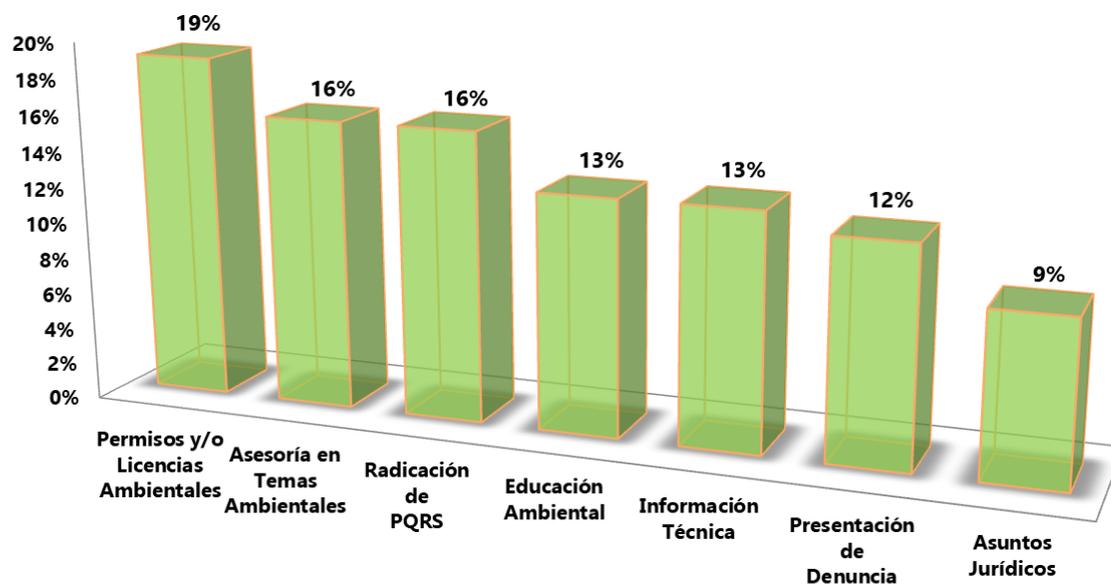


Figura 15. Gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM

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

Con base a los resultados obtenidos en la pregunta relacionada al uso de los canales de atención de la Corporación, los ciudadanos encuestados indicaron que el canal que más utilizan para conocer los resultados de la gestión es la página web con un 60%; seguido con un 50% las redes sociales; posteriormente el 10% indicaron que conocen la gestión de la Corporación a través del uso de boletines de prensa; también se evidencia que canales de atención como la televisión, radio y audiencias públicas representaron un 5% cada uno, seguidamente del 2% que hace referencia a otros como es el correo electrónico; No obstante, el 7% de los encuestados no respondieron a la pregunta dando a entender que desconocen la

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



gestión que realiza la Corporación, pero si representa un significativo porcentaje reducido a comparación de años anteriores, es decir, esto demuestra todos los esfuerzos de la entidad por dar a conocer la gestión pública realizada a toda la ciudadanía.

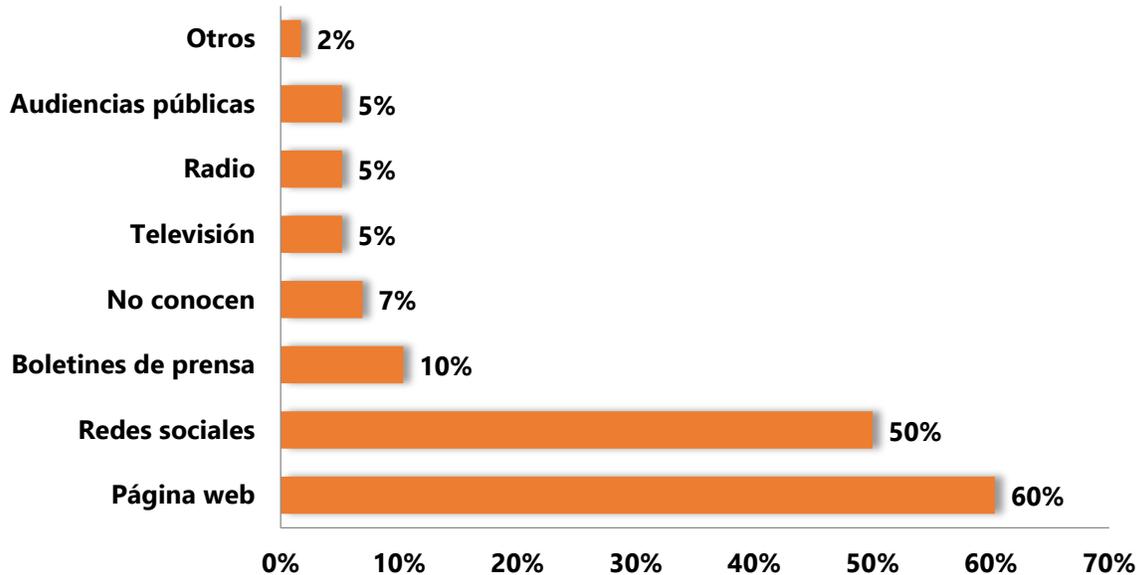


Figura 16. Uso de canales de atención

- *Intereses (oferta de servicios)*

A partir de la figura 17 se puede identificar que el 39% del total de los encuestados, afirman que el tema de su interés es la información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, el 28% manifiestan que su interés va dirigido a la radicación de PQRS; el 14% representa el interés de los ciudadanos en los temas relacionados a asuntos jurídicos, seguido por el 8% que les interesa información de SENDICAM. Con respecto al 6% restante, los usuarios hicieron referencia a que el interés de acceder a la Corporación, tiene relación directa con consultorías ambientales, solicitud de apoyo para proyectos de cooperación, o también para presentar propuestas comerciales como la prestación de servicios publicitarios, de suministros, entre otros.

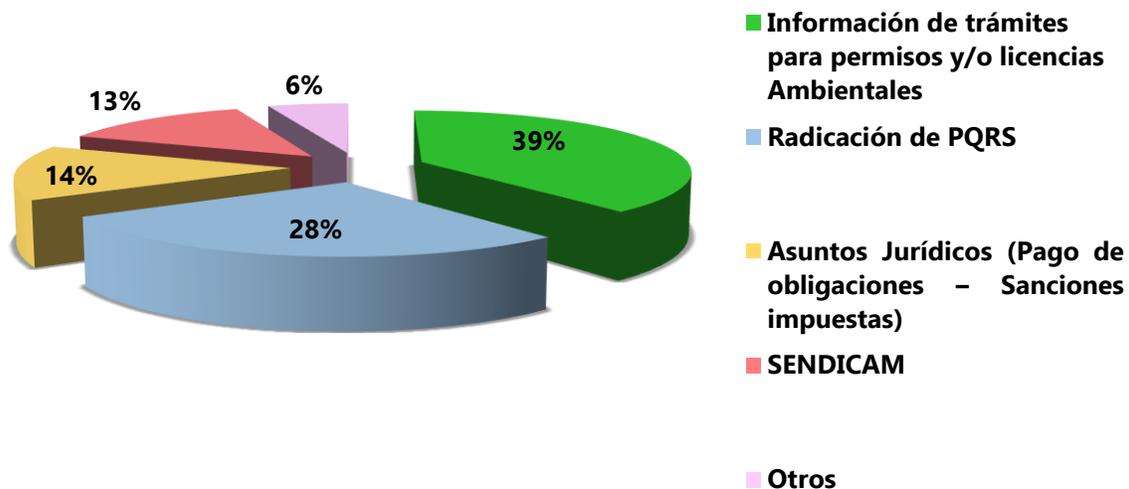


Figura 17. Temas de interés en la CAM

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 18 que del total de encuestados el 43% acceden a la Corporación por razones laborales, el 29% por razones como defensa o apoyo al cuidado del medio ambiente, seguido por el 16% que acceden por razones personales y el 9% por razones de aprendizaje en educación ambiental. Los usuarios también detallaron otros motivos que los llevan a interactuar con la Entidad, correspondiente al 4% restante, esta son revisiones de planes de contingencia, solicitudes de actualización de datos personales o expedición de certificaciones.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

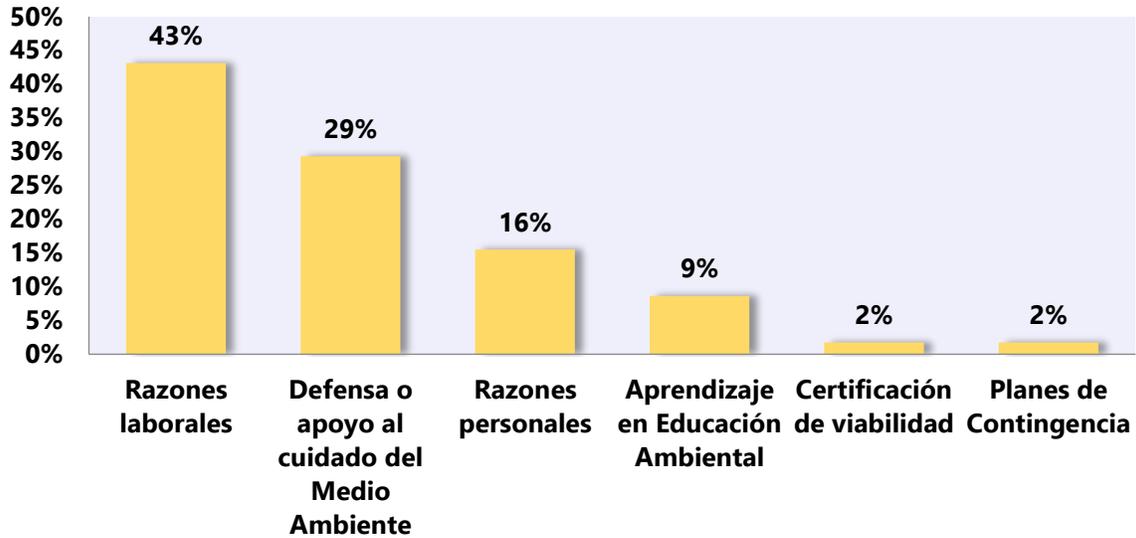


Figura 18. Interacción con la CAM

- *Conocimiento de la gestión de la CAM*

Según la figura 19 se conoció que el 53% de los encuestados afirman no conocer la gestión de la Corporación, mientras que el 47% aseguraron que si conocen dicha gestión.

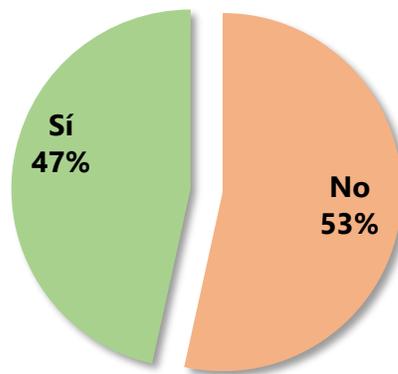


Figura 19. Conocimiento de la gestión de la CAM

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



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 20 que el 45% de los ciudadanos encuestados interactúan con la Corporación más de tres (3) veces al año; el 31% una vez al año, el 14% dos veces al año y el 10% tres veces al año.

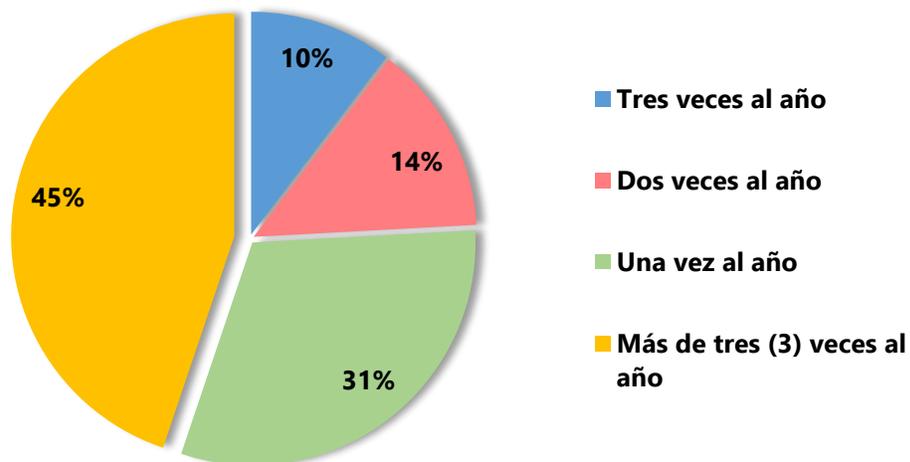


Figura 20. Frecuencia de acceso a la CAM

- *Calificación de la información brindada*

Con referente a los trámites de ambientales que ofrece la Corporación, los usuarios calificaron la información brindada con un 64% como clara y completa, 31% como confiable y verídica, con un 12% como cuestionable, 10% confusa y 7% incompleta; como se puede evidenciar en la figura 20.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

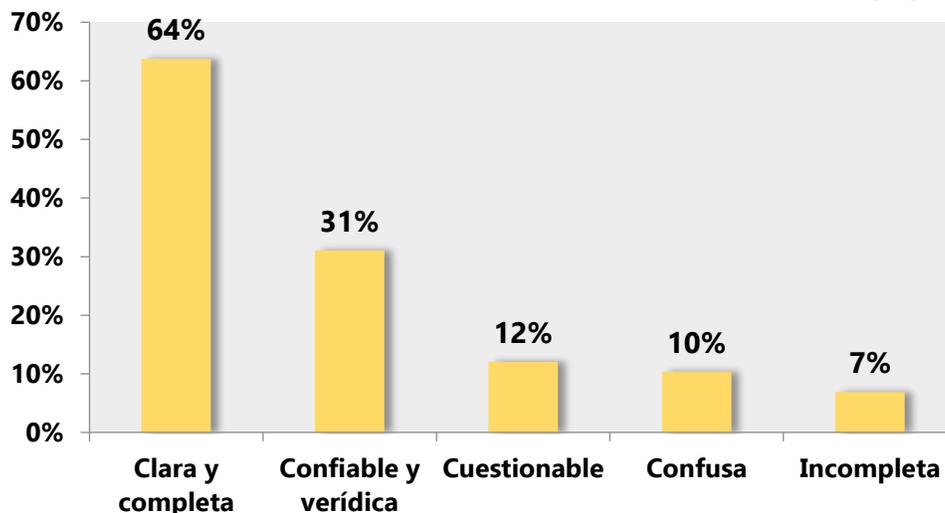


Figura 21. Calificación de la información brindada sobre el trámite ambiental

- *Calificación del trámite realizado*

Siguiendo con la calificación sobre los trámites ambientales, se infiere a partir de la figura 21 que el 40% de los encuestados indican que el trámite que realizó fue demorado, el 36% el trámite fue oportuno, el 24% calificaron el trámite como extenso y ágil, el 16% para rápido, 12% para complicado y finalmente, los trámites fueron calificados en un 5% como costosos

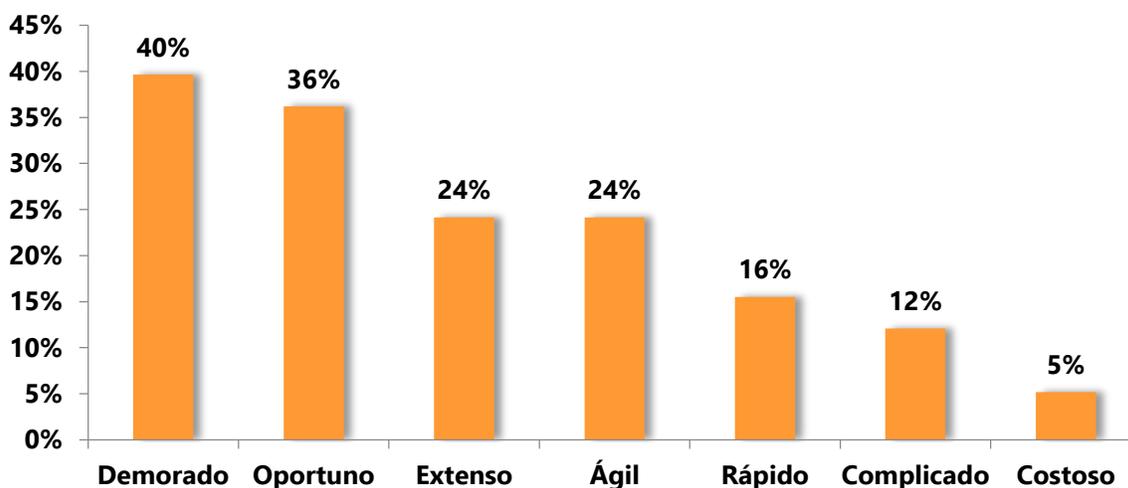


Figura 22. Calificación del trámite realizado

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



- *Calificación del tiempo de atención*

De acuerdo con la figura 23, los usuarios encuestados calificaron el tiempo de atención así: bueno en un 38%, 26% como muy bueno, 16% malo y el 10% muy malo.

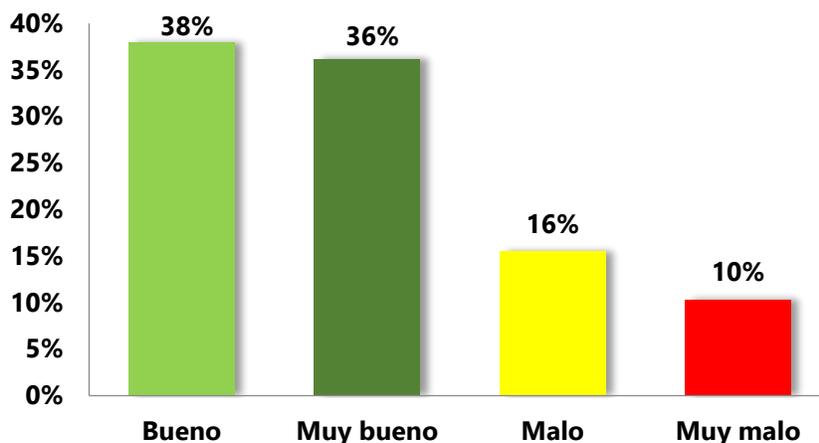


Figura 23. Calificación del tiempo de atención

- *Calificación del servicio*

Para la calificación del servicio los resultados obtenidos de acuerdo a los encuestados fueron: 45% muy bueno, 40% bueno, 10% malo y tan solo el 5% 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.

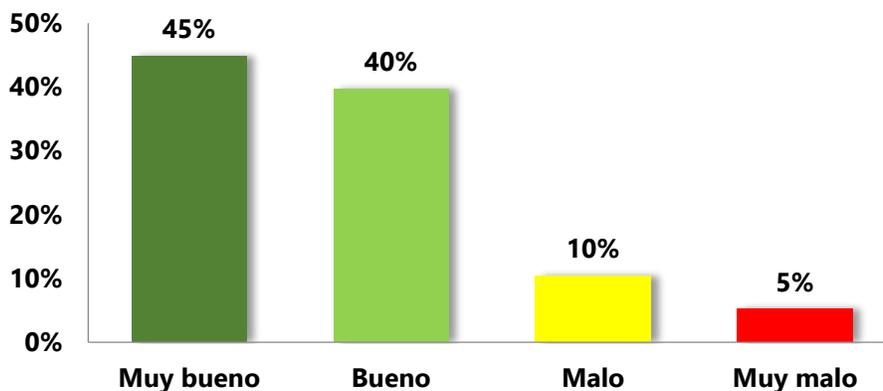


Figura 24. Calificación del servicio

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024

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 2023; de acuerdo con la información analizada, durante este año se recibieron 33.867 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de estas, 21.583 se recibieron a través de los correos electrónicos, 10.222 se recibieron de forma presencial, 1.965 se recibieron por el formulario de la página WEB y solo 97 fueron atendidas a través de las líneas telefónicas.

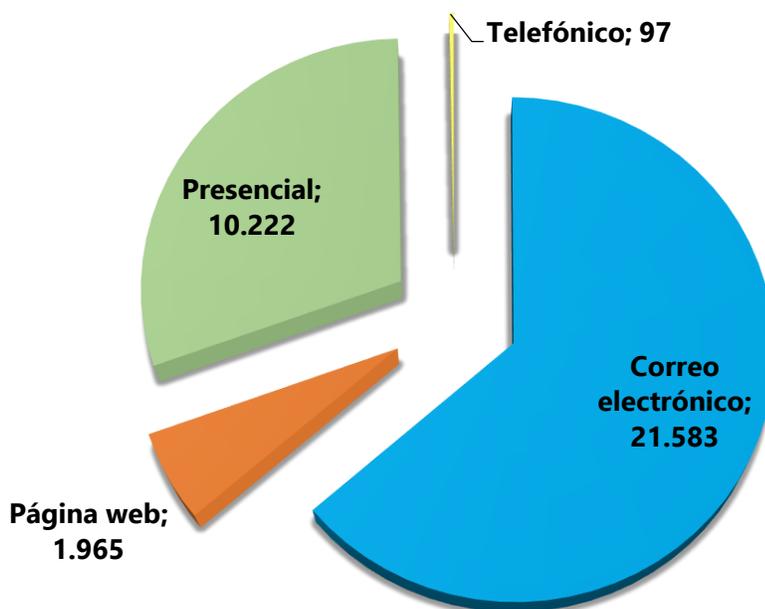


Figura 25. Canales de atención (Aplicativo Gestión Documental)

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



A continuación, se puede observar la demanda de PQRSD desde enero a diciembre del año 2023, siendo marzo el mes con mayor número de PQRSD radicadas. El promedio mensual de comunicaciones radicadas fue de 2.822.

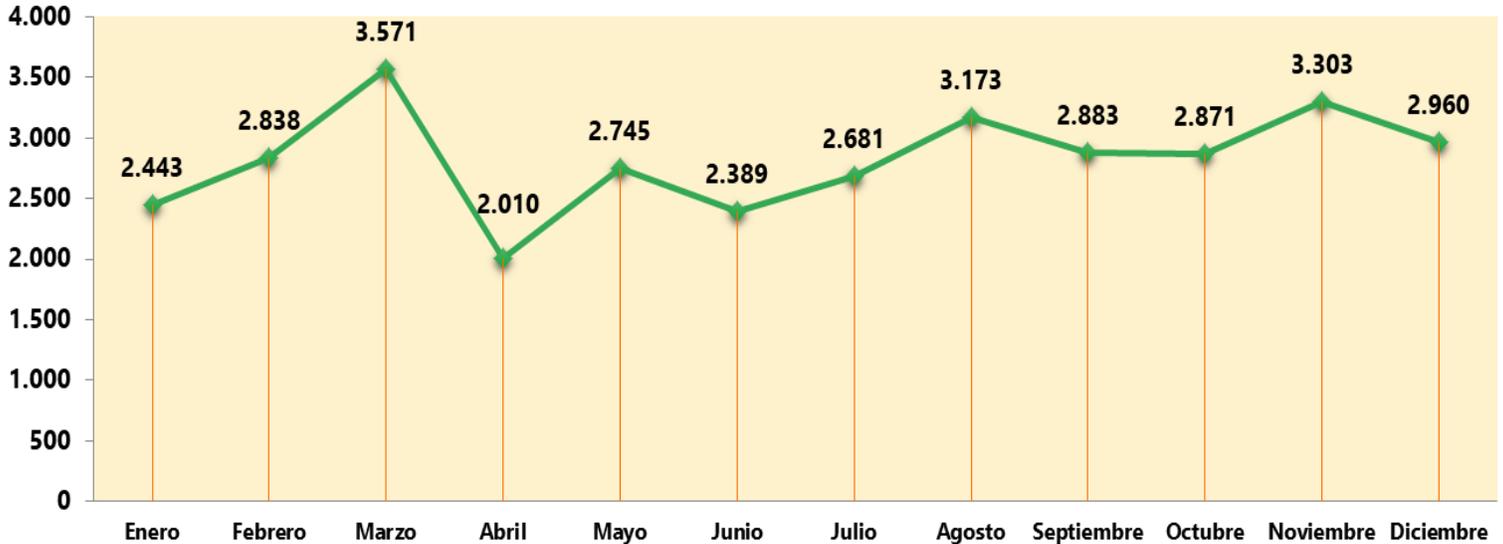


Figura 26 Demanda de PQRSD durante el año 2023

- *Atención a trámites*

De las 33.867 comunicaciones tipificadas como PQRSD que se recibieron en el transcurso del año 2023, 2.338 estaban relacionadas con los trámites ambientales que presta la Corporación; a partir de la tabla 2 se puede inferir 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 48,8%, Permiso de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados representado con el 29,1% y Permiso de Concesión de Aguas Subterráneas con el 22,1%. Estos trámites se pueden observar en detalle en la figura 27.

TRÁMITE	N° DE SOLICITUDES
Permiso de concesión de aguas superficiales	644
Permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados	384
Permiso de concesión de aguas subterráneas	292
Permiso de vertimiento	272
Salvoconducto único nacional	225

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico	214
Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos	89
Permiso de emisiones fuentes fijas	64
Permiso de aprovechamiento forestal de flora silvestre	54
Permiso de aprovechamiento forestal único	46
Licencias ambientales	18
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	18
Registro libro de operaciones	15
Autorización de centros de diagnóstico automotor	2
Permiso de aprovechamiento forestal persistente	1
Salvoconducto	0
Permiso de investigación científica en diversidad biológica	0
TOTAL	2.338

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

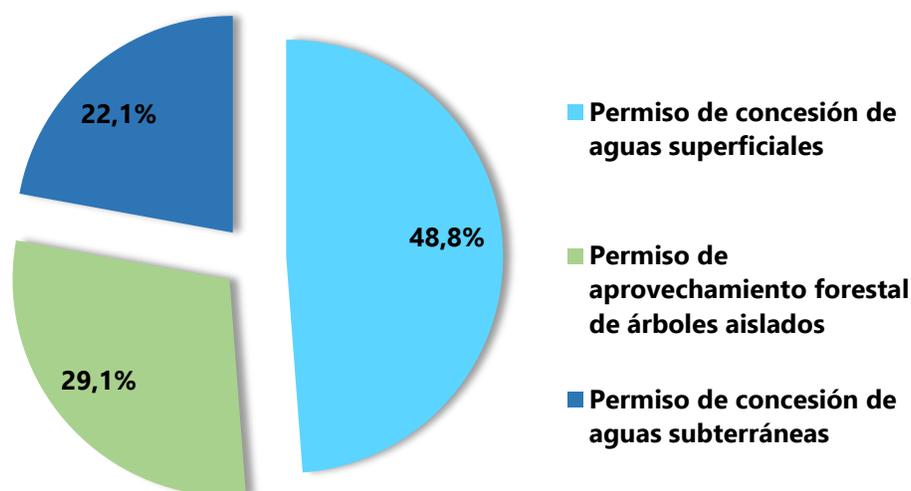


Figura 27. Trámites destacados en la CAM

- *Atención de peticiones por dependencia*

La tabla 3 muestra el total de PQRSD recibidas por cada dependencia a lo largo del año 2023; los resultados obtenidos muestran que la Dirección Territorial Norte, Dirección Territorial Sur y Secretaria General son las dependencias que más

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



peticiones recibieron con una notable diferencia respecto a las demás, así lo representa la figura 28.

DEPENDENCIA	SIGLAS	N° de PQRSD
Oficina de Contratación	OC	52
Dirección General	DG	374
Subdirección de Gestión Ambiental	SGA	1.014
Subdirección Administrativa y Financiera	SAF	1.271
Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	SPOT	1.606
Dirección Territorial Occidente	DTO	2.304
Dirección Territorial Centro	DTC	3.702
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	SRCA	4.043
Secretaria General	SG	5.636
Dirección Territorial Sur	DTS	6.747
Dirección Territorial Norte	DTN	7.118
TOTAL		33.867

Tabla 3. N° de PQRSD por dependencia

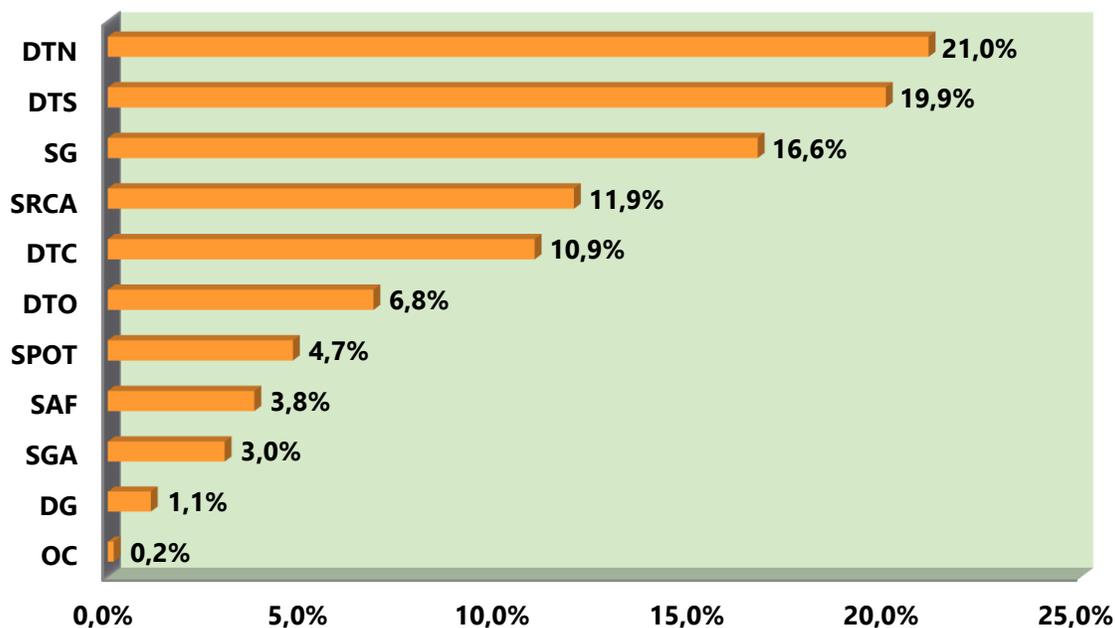


Figura 28. PQRSD recibidas por dependencia en el año 2023

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



6.6. Comentarios

Al finalizar el cuestionario de caracterización se extendió la opción de hacer algún comentario, sugerencia, recomendaciones y/o felicitaciones; Se recibieron observaciones por parte de los usuarios que completaron el cuestionario, dichos comentarios están dirigidos a sugerencias relacionadas con la información de los trámites, denuncias y a los tiempos de respuestas a los mismos. Algunos de estos comentarios son:

- Considero que hace falta más personal para atender casos ambientales en todo el sur del Huila.
- Deberían preocuparse más por prestarle atención a los malos manejos de los afluentes hídricos de manera ágil y precisa, pues se denuncia y no pasa nada.
- Pueden ejercer un mejor control ante las denuncias y hacer apoyo articulado con la Policía Ambiental.
- Sería bueno revisar cómo pueden agilizar trámites y reducir el uso de radicación de documentos en físico y cambiarlos por documentos electrónicos con firmas certificadas.
- Mejorar la atención en relación a la entrega de información para que esta sea lo más clara posible, entendiendo que no todas las personas tienen el mismo entendimiento y/o nivel educativo.

En cuanto a felicitaciones y comentarios positivos se recibieron los siguientes:

- Agradecimientos. Cuando les solicitamos asesoría para temas ambientales y capacitación a estudiantes, siempre han respondido positivamente.
- Agradecimientos por el servicio de vigilancia y control de la fauna y flora de nuestra región.
- Felicitar al personal encargado de los planes de contingencia ya que ofrecen un excelente servicio al cliente y resuelven las dudas.
- Considero que tienen una excelente gestión con los recursos asignados.

7. Conclusiones

- La caracterización de usuarios ayuda a reconocer las características intereses y/o preferencias de la ciudadanía que acceden a los trámites y servicios que ofrece la Corporación. Además, permite observar el comportamiento de la ciudadanía con relación a los trámites, su nivel de frecuencia de interacción y su conocimiento sobre la oferta y gestión institucional.
- Los canales de comunicación como Página web y redes sociales deben permanecer actualizados con la información de trámites, números de contacto, noticias, entre otros ya que estos son los de preferencia por los usuarios para conocer la gestión que realiza la Corporación. De igual manera, estos pueden articularse con difusiones masivas de las Audiencias Públicas ya que es el canal con mayor interacción con la ciudadanía de manera real, física y directa.
- Para el año 2023, nuevamente la temática de mayor interés para la ciudadanía es la información de trámites para permisos y/o licencias ambientales que otorga la Corporación. Adicionalmente, trámites como Permiso de Aguas Superficiales, Aguas Subterráneas y Aprovechamiento Forestal Aislado, representan más del 55% de recurrencia frente a los demás trámites que brinda la Entidad.
- Persisten calificaciones de los encuestados donde indican que el trámite realizado es complicado y demorado; lo anterior hace que la razón principal de la política del Servicio al Ciudadano (relación Estado – Ciudadanía) fluctúe ante los diferentes grupos de interés.

8. Recomendaciones

- Fortalecer y divulgar en redes sociales los canales de atención que actualmente tiene dispuestos la Corporación, como son el Chat en línea, formulario de PQRSD virtual, la ventanilla única de radicación, las líneas

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2024



telefónicas, correo electrónico. De esta manera se articulan entre sí todos los canales de atención.

- Mejorar las técnicas de lenguaje claro en todos los colaboradores de la Corporación, para que las respuestas a los usuarios sean claras, completas y en coherencia con lo que están solicitando. Se pueden apoyar con los cursos virtuales que ofrece Función Pública a través de la ESAP.
- Socializar las recomendaciones presentadas 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.