

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022

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

Marzo de 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Objetivo	5
2.1. Objetivos Específicos	5
3. Alcance	6
4. Tramites de la Corporación	6
5. Identificación de variables	7
6. Resultados de la caracterización	8
6.1. Variable geográfica	8
6.2. Variable demográfica	9
6.3. Variable intrínseca.....	14
6.4. Variable comportamental	17
6.4.1. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental	19
6.5. Comentarios.....	23
7. Conclusiones.....	23
8. Recomendaciones	24

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 Municipio de residencia al que pertenece	9
Figura 2 Zona a la que pertenece	9
Figura 3 Edad.....	10
Figura 4 Genero	10
Figura 5 Lenguaje	11
Figura 6 Estrato socioeconómico	11
Figura 7 Tipo de Organización a la cual pertenece	12
Figura 8 Ocupación o actividad socio económica principal	13
Figura 9 Nivel de Escolaridad.....	13
Figura 10 Estados de discapacidad	14
Figura 11 Estados de Vulnerabilidad.....	14
Figura 12 Tipo de gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM	15
Figura 13 Canales de comunicación	16
Figura 14 Qué temas son de su interés en la CAM.....	16
Figura 15 Indique la frecuencia con la que interactúa con la CAM.....	17
Figura 16 La información brindada sobre el trámite que requiere realizar fue	17
Figura 17 En cuanto al trámite realizado, le pareció	18
Figura 18 Tiempo de atención.....	19
Figura 19 Calificación del servicio	19
Figura 20 Canales de atención.....	20
Figura 21 Demanda de PQRSD durante el año 2021	21
Figura 22 PQRSD recibidas por dependencia en el año 2021	22

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Consideración de variables.....	7
Tabla 2 Solicitudes relacionadas con los trámites que presta la CAM.....	21

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



1. Introducción

La caracterización de usuarios permite identificar las necesidades y motivaciones de la ciudadanía que demanda los servicios y trámites que presta la Corporación, la información recolectada por medio de la aplicación de encuestas, entrevistas con los usuarios, el reporte de PQRSD recibidas durante el año 2021, permite actualizar las bases de datos de los usuarios y grupos de interés, con el fin de identificar grupos de usuarios que comparten características similares y diferencia los grupos que requieren una atención específica, con el objetivo de dar cobertura a toda la ciudadanía que requiera de los servicios que ofrece la Corporación.

La encuesta de caracterización fue aplicada de forma presencial a los usuarios que se acercaron al centro de atención al ciudadano y de manera virtual a los ciudadanos que durante el año han accedido por medio de algunos de los canales de atención para la solicitud de servicios y/o información.

2. Objetivo

Identificar las necesidades de los usuarios que acceden a los servicios y trámites que presta la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, donde se identificarán sus características, actitudes y preferencias, permitiendo a la entidad tomar decisiones que respondan satisfactoriamente a la ciudadanía.

2.1. Objetivos Específicos

- Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios que han realizado algún tipo de trámite en la entidad.
- Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a canales de atención electrónicos.
- Identificar la información de interés de los ciudadanos
- Establecer una estrategia para la mejora del proceso.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



3. Alcance

Con la caracterización de los usuarios se pretende identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y los grupos de valor, con el fin de generar estrategias que fortalezcan el proceso de mejora continua en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

4. Tramites de la Corporación

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

- Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental
- Permiso ambiental para zoológicos
- Acreditación o certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos
- Permiso de vertimientos
- Certificación ambiental para la desintegración vehicular
- Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones
- Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
- Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural
- Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
- Permiso ambiental para jardines botánicos
- Permiso de caza
- Concesión de aguas superficiales - Corporaciones
- Registro del libro de operaciones forestales
- Plan de saneamiento y manejo de vertimientos
- Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
- Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica
- Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



- Licencia ambiental
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Registro de plantaciones forestales protectoras
- Concesión de aguas subterráneas
- Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas

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 permiten identificar características para diferenciarlos.
- 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.

Tabla 1 Consideración de variables

VARIABLE	
Geográfica	Ciudad
	Zona Residencial
Demográficas	Edad
	Genero
	Lenguas o idioma
	Estrato socioeconómico
	Organización empresarial
	Ocupación o actividad socioeconómica principal
	Nivel de escolaridad
	Estado de discapacidad
Intrínsecas	Vulnerabilidad
	Tipo de gestión que realizó en la CAM

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



	Uso de canales de atención
	Intereses (Oferta de servicios)
Comportamiento	Frecuencia de uso
	Información brindada
	Trámite realizado
	Tiempo de atención
	Calificación del servicio

6. Resultados de la caracterización

Durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2022, se aplicaron 63 encuestas de caracterización de usuarios de la Corporación, para facilitar el análisis de las preguntas se determinaron las siguientes variables Geográfica, demográficas, intrínsecas y de comportamiento; realizando un análisis de manera independiente con los siguientes resultados.

6.1. Variable geográfica

En la figura 4 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 de Garzón, Algeciras, Pitalito, Hobo Yaguará, Campoalegre, la Plata, a nivel nacional hubo la participación de un ciudadano del departamento del Tolima y a nivel internacional hubo la participación de un ciudadano de un municipio brasileño, Caxias do sul.

Del total de encuestados, el 74% son de zona rural correspondientes a 46 usuarios.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Figura 1 Municipio de residencia al que pertenece

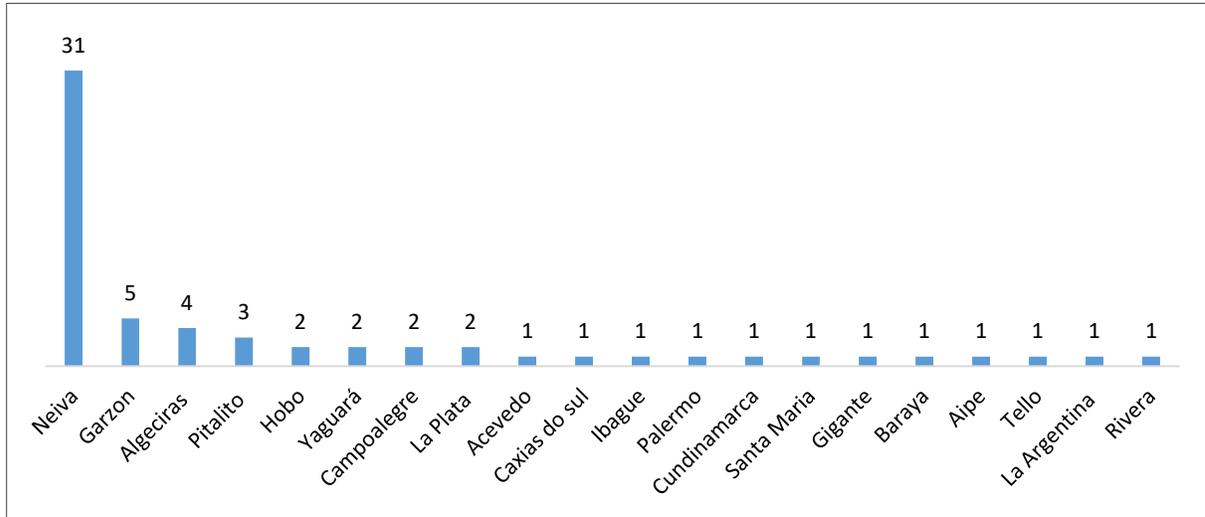
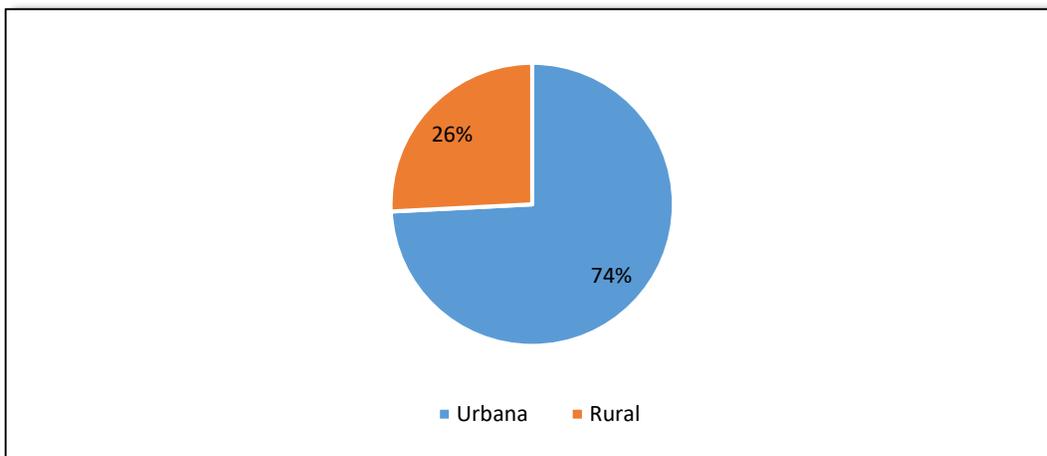


Figura 2 Zona a la que pertenece



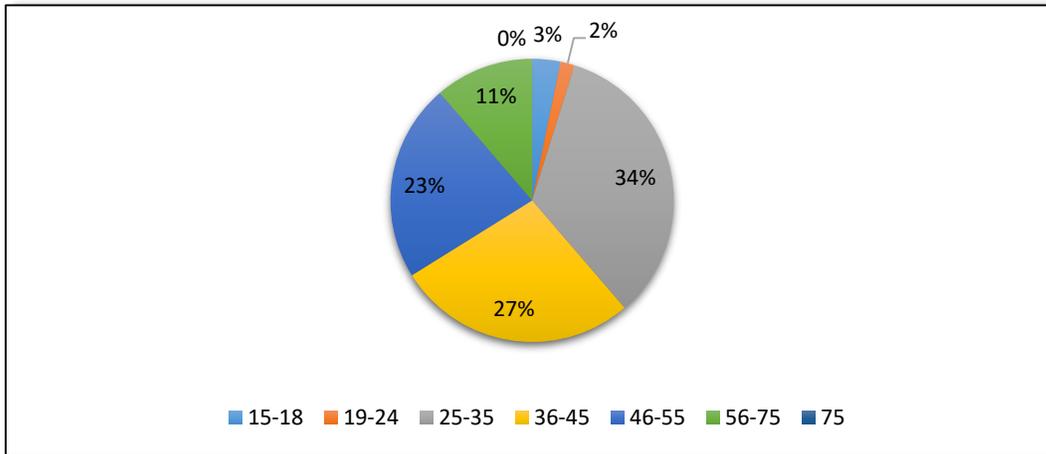
6.2. Variable demográfica

- Edad

A partir de la figura 6 se puede determinar que los usuarios que más acuden a la Corporación para acceder a algún trámite o servicio, se encuentran dentro del rango de edades entre los 25 a 55 años con un total de 84%, de 56 a 75 años con un total de 11% y de 15 a 24 años con un total del 5%.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

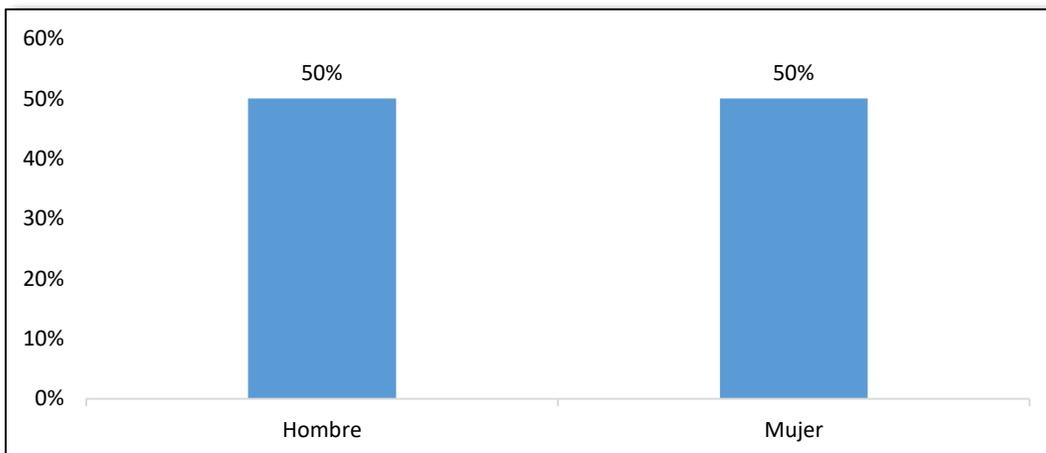
Figura 3 Edad



- Genero

Se analiza que del total de los ciudadanos encuestados se encuentran en equivalencia entre mujeres y hombres.

Figura 4 Genero



- Idioma

El 98% de los ciudadanos encuestados tienen como idioma principal el español; el 2% corresponde a inglés.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

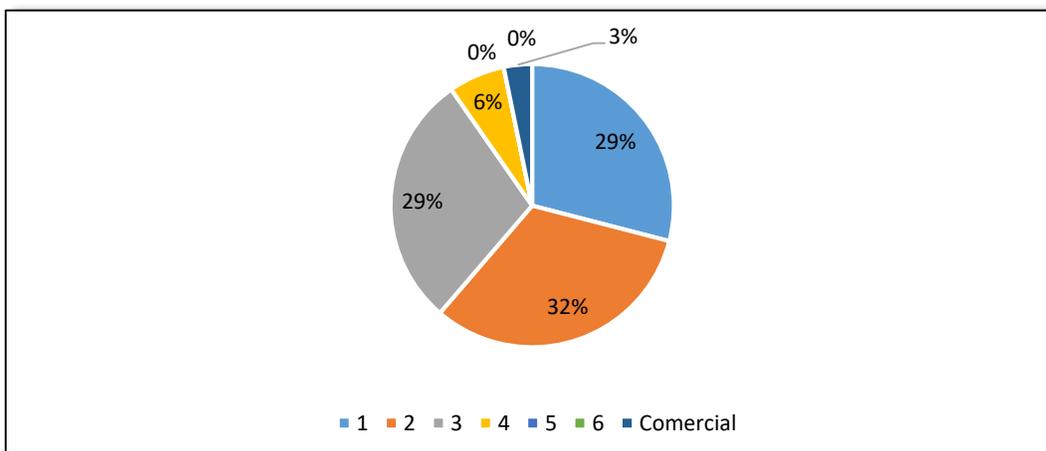
Figura 5 Lenguaje



- Estrato socioeconómico

A partir de la figura 8 se puede analizar que el 90% de los ciudadanos encuestados se encuentran en los estratos socioeconómicos del 1 al 3 con un total de 56 personas, el 10% restante se encuentran en los estratos socioeconómicos 4 y comercial. Evidenciando que la corporación brinda los servicios y tramites a la mayoría de los estratos socioeconómicos del Departamento del Huila.

Figura 6 Estrato socioeconómico

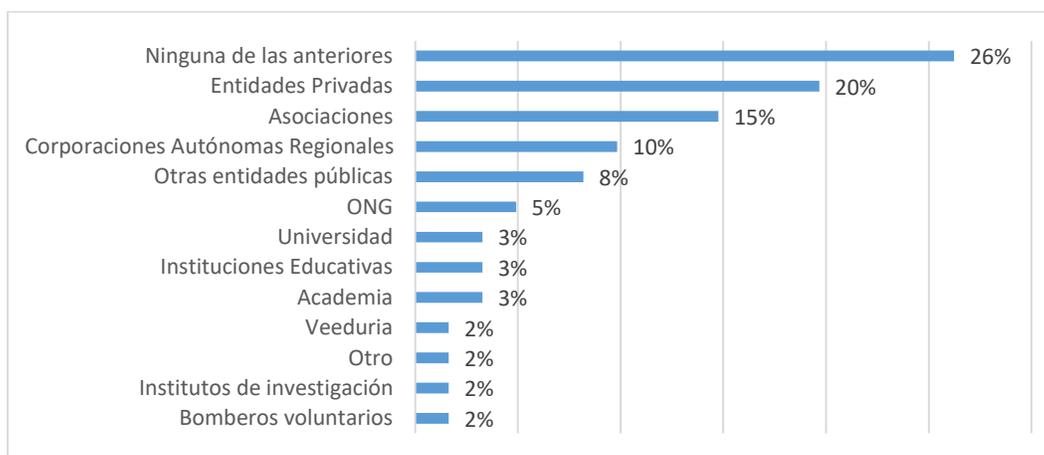


- Organización Empresarial

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

En la figura 9 se puede observar que el 26% de ciudadanos encuestados no pertenecen a ningún tipo de organización; mientras que con un 35% se encuentran las entidades privadas y las Asociaciones; seguidamente con un 23% las corporaciones autónomas regionales, otras entidades públicas y las ONG; y el 16% restante pertenece a academias y otras como: Bomberos voluntarios, Institutos de investigación y Veedurías.

Figura 7 Tipo de Organización a la cual pertenece

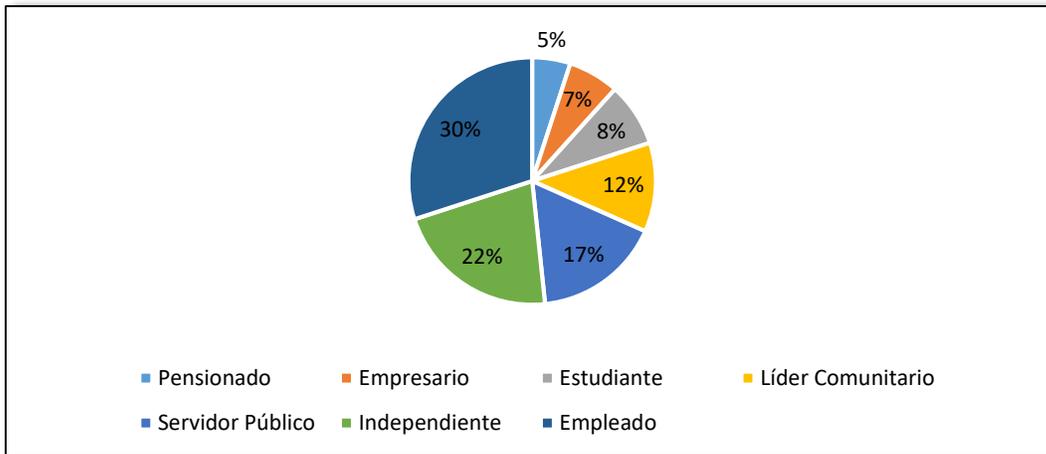


- Ocupación o actividad socioeconómica principal

Respecto a la ocupación y/o actividad socioeconómica principal los ciudadanos encuestados, la figura 10 muestra que el 30% de los participantes son empleados; el 22% de los usuarios son independientes, continúan con un 17% servidores públicos y un 12% líderes comunitarios; el 20% restante pertenecen a pensionados, empresarios y estudiantes.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

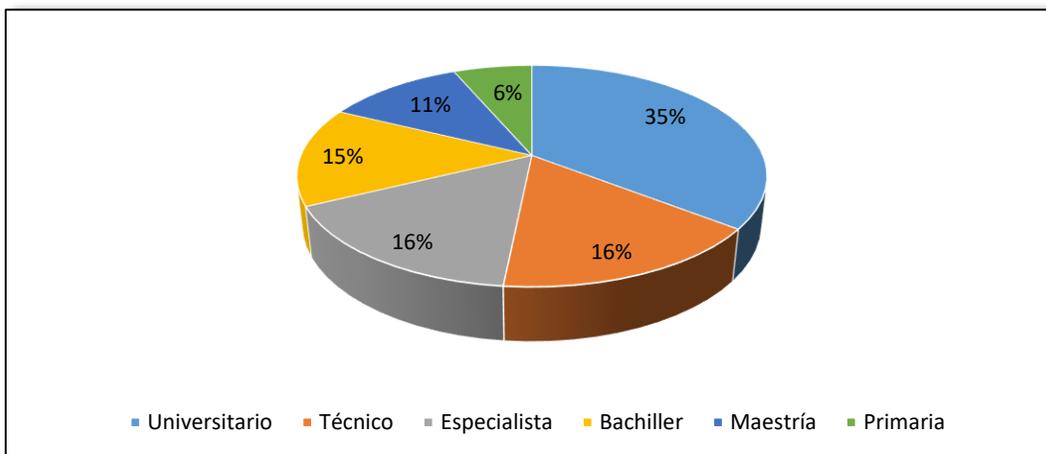
Figura 8 Ocupación o actividad socio económica principal



- Nivel de escolaridad

El 35% del total de los ciudadanos encuestados son profesionales, seguido de un 16% que son especialistas y técnicos, 15% son bachilleres, 11% tiene maestría y el restante 6% primaria.

Figura 9 Nivel de Escolaridad

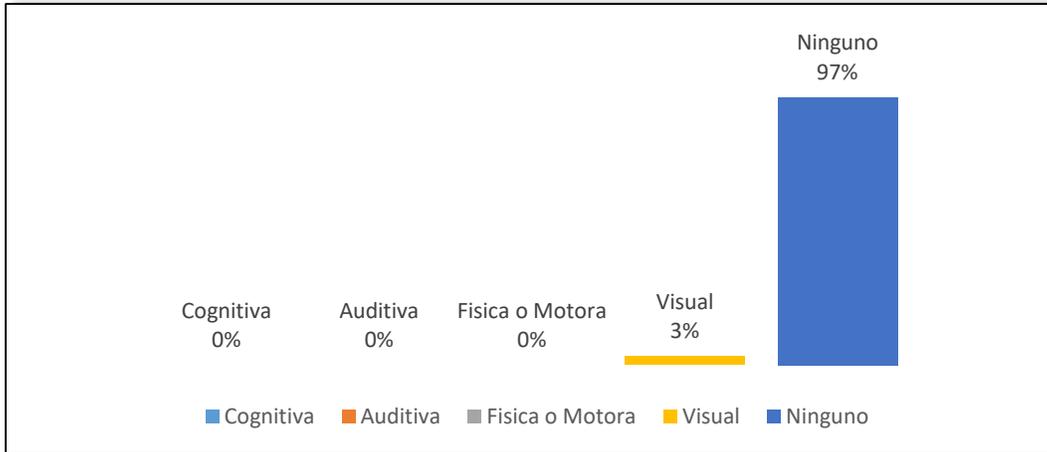


- Estado de discapacidad

De la figura 12 se puede analizar que, del total de usuarios encuestados, el 97% no presenta ninguna discapacidad, el 3% restante presenta discapacidad visual.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

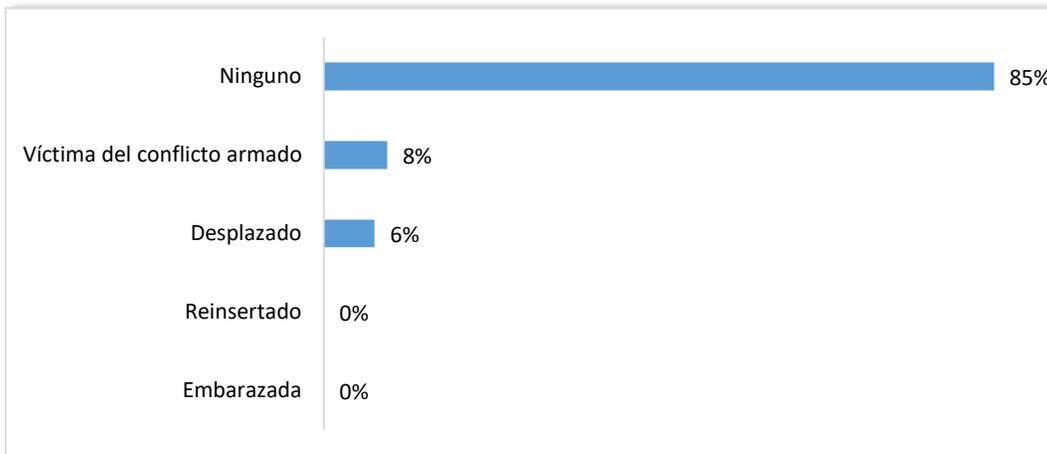
Figura 10 Estados de discapacidad



- Vulnerabilidad

El 85% de los encuestados, no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, tan solo el 8% indicaron que son víctimas del conflicto armado y el 6% desplazados.

Figura 11 Estados de Vulnerabilidad



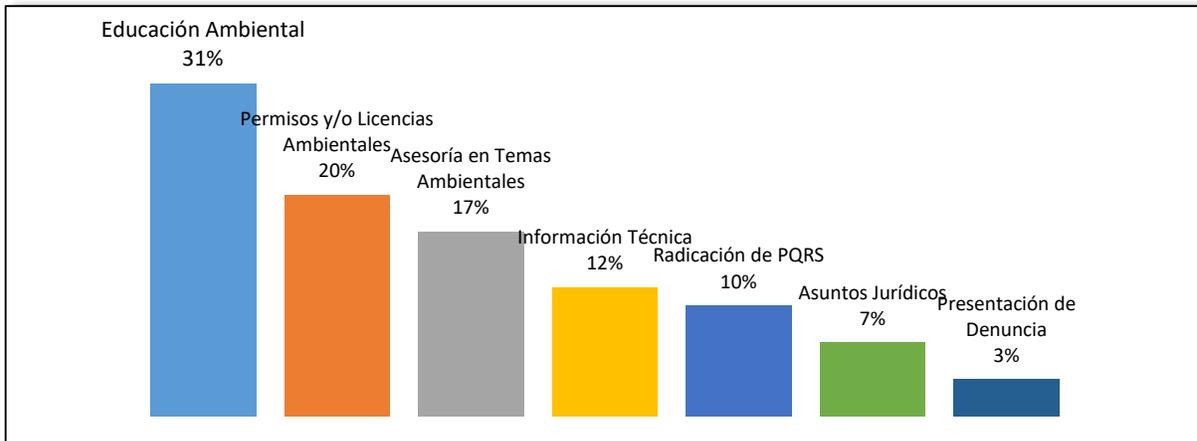
6.3. Variable intrínseca

- Tipo de gestión que realizó en la CAM

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

LA figura 14 evidencia que el 31% de la población encuestada gestiona con mayor frecuencia temas relacionados con educación ambiental; seguidamente con un 20% permisos y/o Licencias ambientales, el 17% obedecen a asesorías en temas Ambientales, el 12% a información técnica, el 10% a Radicación de PQRS, el 7% a asuntos jurídicos y el 3% a denuncias.

Figura 12 Tipo de gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM

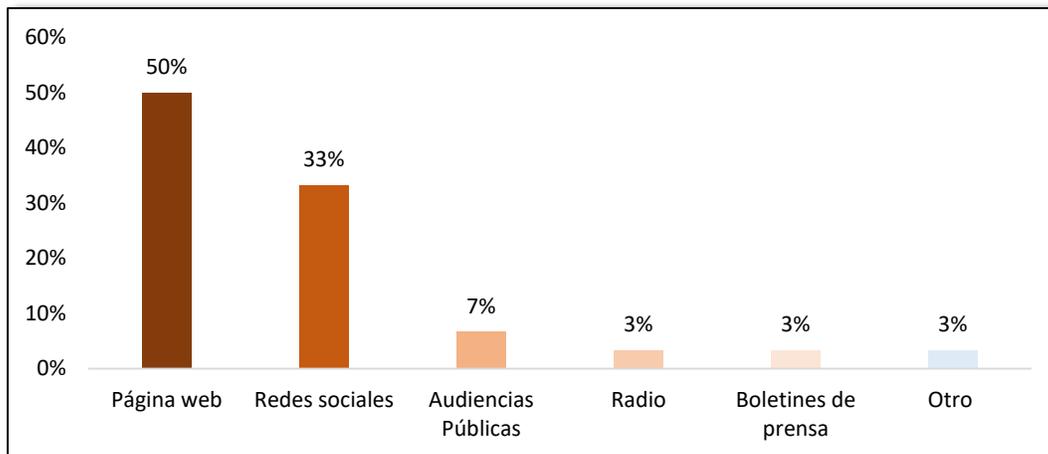


- Uso de canales de atención para conocer la gestión de la CAM

Los ciudadanos encuestados indicaron que el canal que más utilizan para conocer los resultados de la gestión que realiza la corporación es la página web con un 50%; con un 33% redes sociales; el 7% indico que en audiencias públicas; 3% por medio de la radio y boletines; del 3% restante, se identificaron los canales presencial o telefónica y visitas de funcionarios de la Corporación. De esta manera se evidencia que los ciudadanos de acuerdo a la era tecnológica en que nos encontramos se apoyan de páginas web y redes sociales para poder conocer e interactuar con las acciones que realiza la Corporación. Demostrando la oportunidad de incentivar el uso de los mecanismos de comunicación para que de esta manera se pueda fortalecer la atención al ciudadano de la Corporación.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

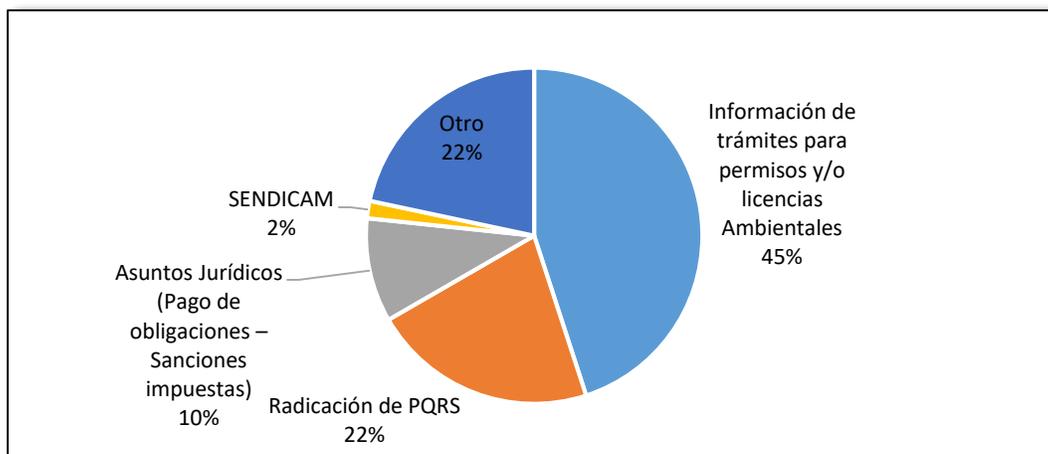
Figura 13 Canales de comunicación



- Intereses

A partir de la figura 16 se puede identificar que el 45% del total de los encuestados, los temas de interés es información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, el 22% radicación de PQRS; el 10% Asuntos jurídicos, el 2% le interesa información de SENDICAM, con respecto al 22% de la categoría otro, los encuestados relacionaron que les interesa recibir información acerca de proyectos y capacitaciones, educación ambiental normatividad, Planes de Manejo Ambiental, Asesoría, PRAES, Apoyos para comercializar, Preservación del Medio ambiente y Reubicación o protección de especies como murciélagos.

Figura 14 Qué temas son de su interés en la CAM



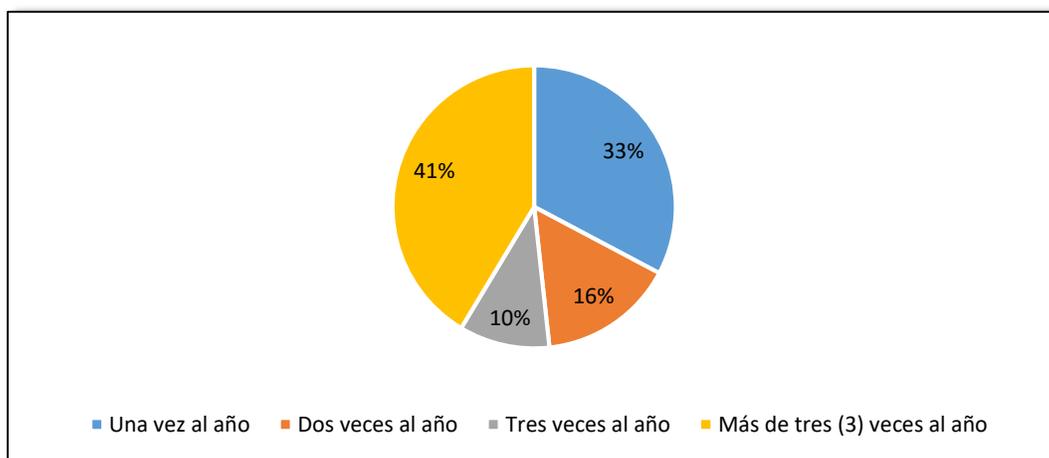
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

6.4. Variable comportamental

- Frecuencia de uso

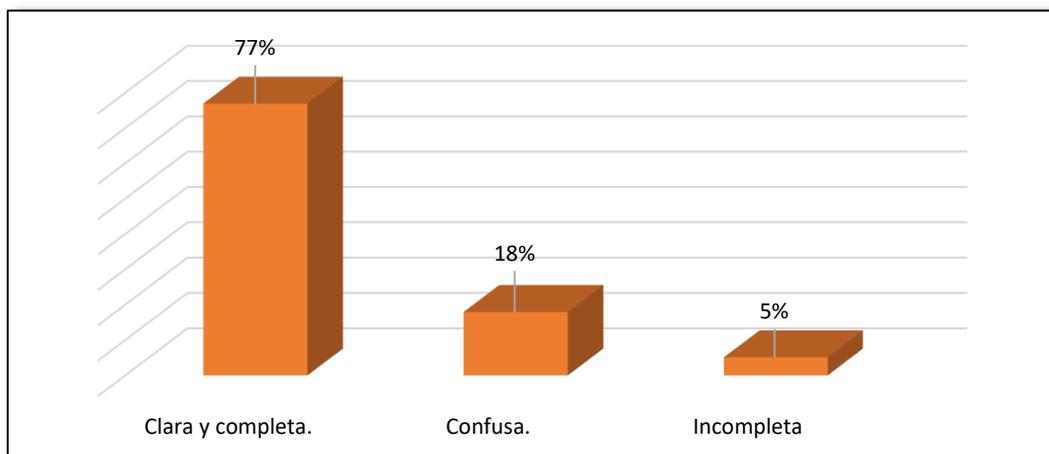
Se evidencia que el 41% de los ciudadanos encuestados interactúan con la Corporación más de tres (3) veces al año; el 33% una vez al año, el 16% dos veces al año y el 10% restante tres veces al año.

Figura 15 Indique la frecuencia con la que interactúa con la CAM



- Información brindada

Figura 16 La información brindada sobre el trámite que requiere realizar fue



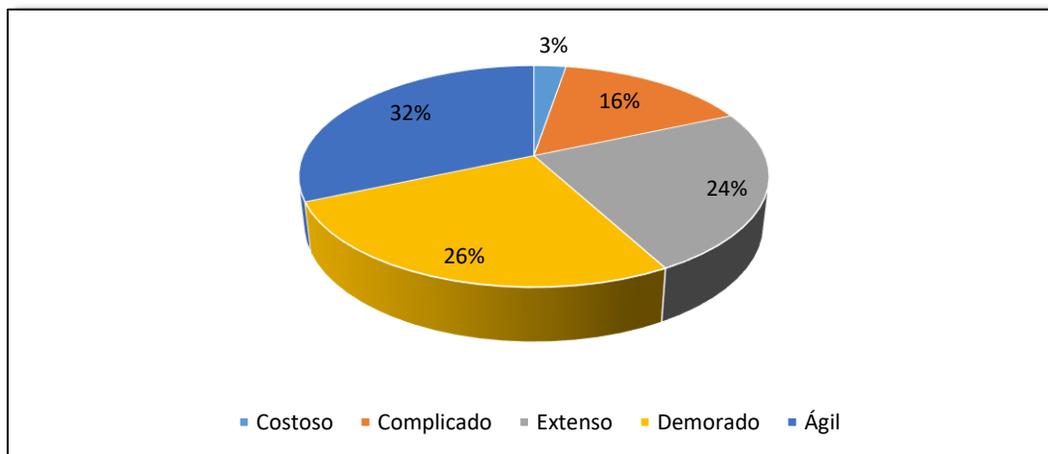
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El 77% de los participantes de la encuesta indican que la información brindada sobre el trámite que requieren es clara y completa, estimando que la información es objetiva el 18% corresponde a que la información es confusa y el 5% la información es incompleta.

- Tramite realizado

A partir de la figura 19 se evidencia que el 32% de los encuestados indican que el trámite que realizó fue ágil, el 26% el trámite fue demorado, seguidamente de un 24% que el trámite fue extenso, el 16% indican que el trámite fue complicado y el 3% corresponde a un trámite costoso.

Figura 17 En cuanto al trámite realizado, le pareció

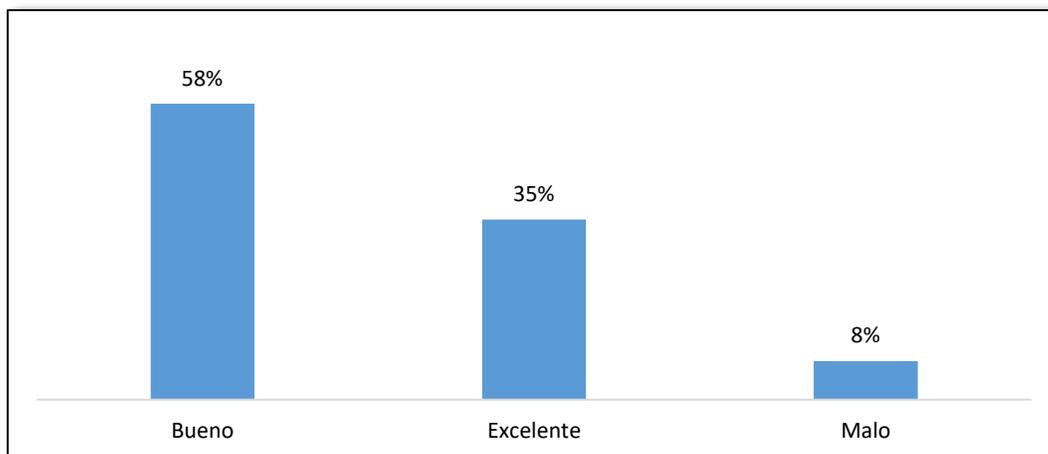


- Tiempo de atención

Se evidencia que el 58% de los ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de atención es bueno; seguidamente del 35% consideran que el tiempo de atención es excelente y el 8% restante indican que el tiempo de atención es malo

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

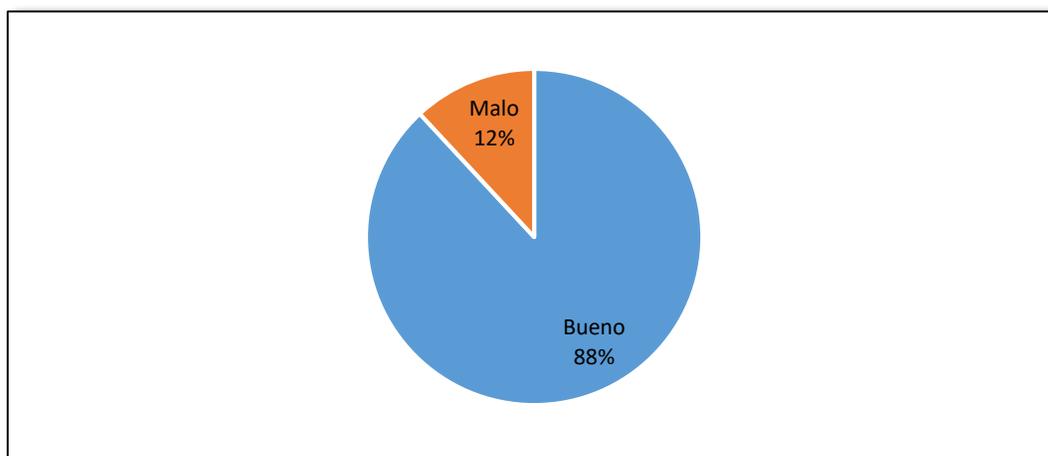
Figura 18 Tiempo de atención



- Calificación del servicio

El 88% de los encuestados califican el servicio recibido como bueno y 12% restante califican el servicio recibido como malo; estos datos permiten establecer estrategias para fortalecer la atención al ciudadano de la Corporación.

Figura 19 Calificación del servicio



6.4.1. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental

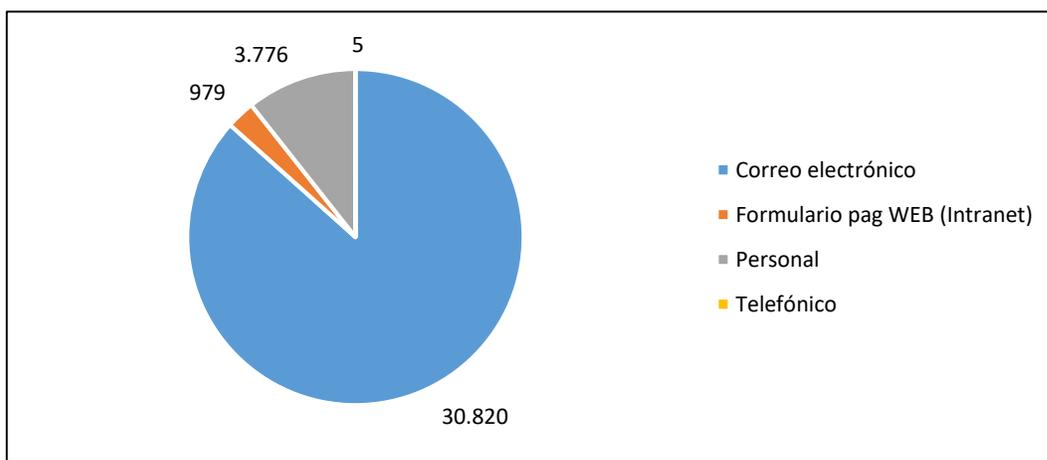
La caracterización de usuarios que radican PQRSD, se realiza por medio del registro que se realiza durante el proceso de radicación a través de los distintos canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía. El registro es descargado directamente del aplicativo de gestión documental y exportado a una

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

base de datos en Excel, la cual es analizada por la oficina de gestión de servicio al ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados de la caracterización de usuarios que radicaron PQRSD, de acuerdo con el reporte, durante el año 2021 se recibieron 35.580 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de las cuales 30.820 se recibieron a través de los correos electrónicos, 979 se recibieron por el formulario de la página WEB, 3.776 se recibieron de forma presencial y 5 se recibieron a través de las líneas telefónicas.

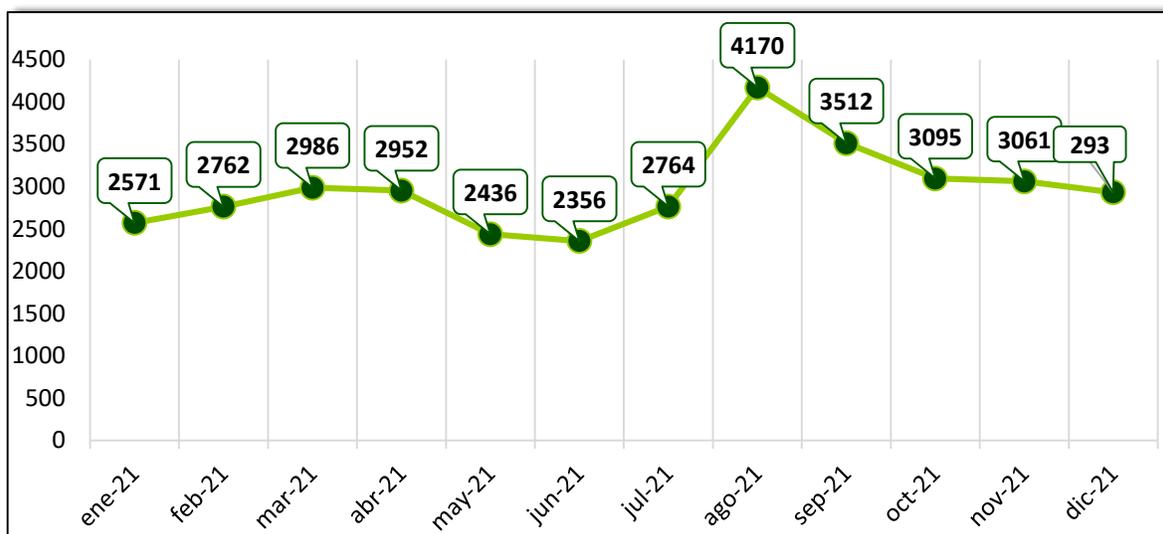
Figura 20 Canales de atención



A continuación, se puede observar la demanda de PQRSD desde enero a diciembre del año 2021, siendo agosto el mes con mayor número de PQRSD radicadas, lo cual registra un incremento histórico generado por la apertura de la atención presencial a la ciudadanía y también por la gestión realizada de cobros coactivos ante entidades financieras. El promedio mensual de comunicaciones radicadas fue de 2.966.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Figura 21 Demanda de PQRSD durante el año 2021



- Atención a trámites

De las 35.580 comunicaciones tipificadas como PQRSD que se recibieron durante la vigencia de 2021, 4.621 estaban relacionadas con los trámites ambientales que presta la Corporación, lo cual permitió inferir cuales son los trámites de mayor interés para la ciudadanía, en la tabla No. 2 se puede observar que del total de los radicados para trámites ambientales, los tres que se destacan corresponden a: 30,14% permisos de concesión de aguas superficiales, el 22,92% corresponde a permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico, el 21,90% a permisos de aprovechamiento forestal de árboles aislados.

Tabla 2 Solicitudes relacionadas con los trámites que presta la CAM

TRAMITES	TOTAL DE TRÁMITES
Permiso de concesión de aguas superficiales	1393
Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico	1059
Permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados	1012
Salvoconducto único nacional	235
Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos	223
Permiso de concesión de aguas subterráneas	165
Permiso de vertimiento	158
Permiso de aprovechamiento forestal de flora silvestre	137
Licencias ambientales	73

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

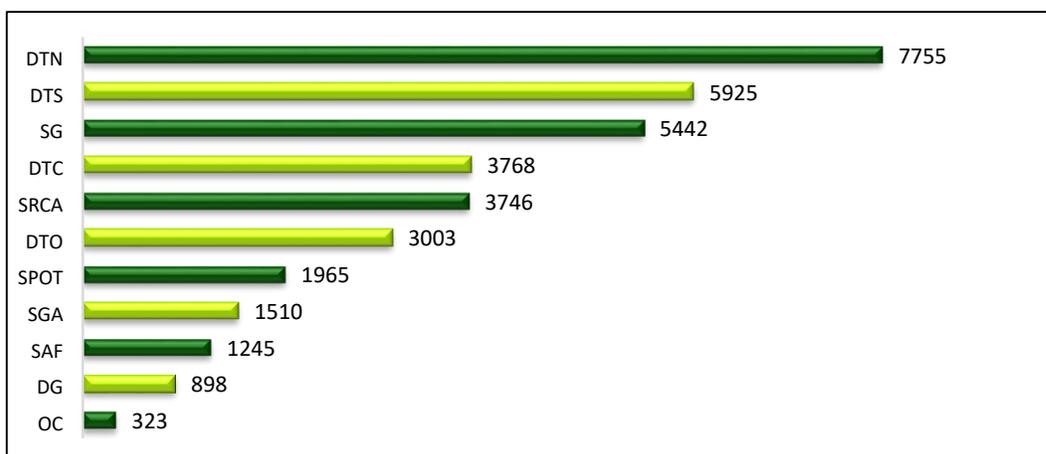


TRAMITES	TOTAL DE TRÁMITES
Permiso de aprovechamiento forestal único	53
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	37
Registro libro de operaciones	37
Permiso de emisiones fuentes fijas	30
Salvoconducto	5
Autorización de centros de diagnóstico automotor	2
Permiso de aprovechamiento forestal persistente	1
Permiso de investigación científica en diversidad biológica	1
TOTAL	4621

- Atención de peticiones por dependencia

La figura 22 presenta el total de solicitudes radicada para cada dependencia, la Dirección Territorial Norte recibió 7755 solicitudes correspondiente al 21,8% del total de las solicitudes recibidas en el año 2021; la Dirección Territorial Sur recibió 5925 correspondiente al 16,7%; la Secretaría General gestionó 5442 correspondiente a 15,3%; la Dirección Territorial Centro recibió 3768 con una participación del 10,6%; la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental recibió 3746 correspondiente a 10,5%; la Dirección Territorial Occidente gestionó 3003 correspondiente a 8,4%; la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial recibió 1965 correspondiente a 5,5%; las demás dependencias recibieron porcentaje menor al 5% del total de las PQRSD radicadas durante el año 2021.

Figura 22 PQRSD recibidas por dependencia en el año 2021



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



6.5. Comentarios

Dentro de los comentarios recibidos por parte de la ciudadanía que respondió el cuestionario de preguntas, se obtuvieron las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la actitud de los funcionarios para con los usuarios de la Corporación, agilizar los trámites y el tiempo de respuesta de las solicitudes.
- Realizar acompañamiento a comunidades en temas ambientales como fauna y flora.
- Gestionar programas de pagos por servicios ambientales.
- Continuar con el tema de Opita de Corazón y ofrecer capacitaciones para empresas.
- Adelantar más proyectos productivos
- Adelantar acciones que contribuyan a reducir la contaminación de las fuentes hídricas, especialmente a las que son utilizadas para acueductos urbanos y rurales.
- Realizar más campañas de educación ambiental con líderes comunitarios y estudiantes de colegios.
- Brindar mayor apoyo a los habitantes de las zonas amortiguadoras de las áreas protegidas.

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

- Excelente atención.
- Felicitarlos por el compromiso y la gran gestión que adelantan para el fortalecimiento de otras instituciones y demás campañas ambientales.
- Felicitaciones, buenos resultados.
- Muy buena la gestión con los mercados campesinos y las capacitaciones por ellos en Neiva muchas gracias.
- Excelente la capacitación.
- Felicitaciones por el apoyo que han brindado a los artesanos durante la pandemia.
- Felicitaciones por la atención y colaboración.
- Brindan una buena atención.
- Excelente atención, se evidencia los cambios.

7. Conclusiones

- La caracterización de usuarios permite conocer las características, preferencias de la ciudadanía que acceden a los tramites y servicios que presta la Corporación. Permite conocer el comportamiento de la ciudadanía

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



frente a los trámites, su nivel de frecuencia y conocimiento sobre la oferta institucional.

- La página web, Las redes sociales y las audiencias públicas son canales de comunicación que se deben mantener actualizados ya que son los de preferencia por los usuarios para enterarse de la gestión que realiza la corporación.
- La temática de mayor interés para la ciudadanía es la información de trámites para permisos y/o licencias ambientales que otorga la Corporación. Adicionalmente dentro de los trámites ambientales que ofrece la entidad, durante la vigencia de 2021, los tres que más comunicaciones recibieron fueron: permisos de concesión de aguas superficiales, permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico y permisos de aprovechamiento forestal de árboles aislados, por lo que se le debe dar mayor divulgación.
- El 16% de los encuestados indican que el trámite realizado es complicado, por lo que se considera oportuno reforzar el proceso de racionalización de trámites.

8. Recomendaciones

- Fortalecer y divulgar 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 telefónicas, correo electrónico.
- Fortalecer al interior de las dependencias los funcionarios en técnicas de lenguaje claro, para que las respuestas a los usuarios sean claras, completas y en coherencia con lo que están solicitando.
- Socializar las recomendaciones presentadas con cada una de las dependencias involucradas para dar claridad sobre los asuntos relacionados.