

Caracterización de Usuarios 2026

Conociendo a nuestros actores para una gestión ambiental participativa



Participación



Sostenibilidad



Territorio



cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2026

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

Junio de 2026

Sede Principal

Tabla de contenido

1. Introducción	7
2. Objetivos.....	8
1.1. Objetivo general	8
1.2. Objetivos específicos.....	8
3. Alcance.....	9
4. Trámites de la corporación autónoma regional del alto magdalena CAM.....	9
5. Identificación de variables.....	11
6. Resultados de la caracterización CAM 2026.....	13
6.1. Variables geográficas	13
6.1.1. <i>Departamento, ciudad y/o municipio de residencia</i>	13
6.1.2. <i>Zona Residencial</i>	14
6.2. Variables demográficas	15
6.2.1. <i>Edad</i>	15
6.2.2. <i>Género</i>	16
6.2.3. <i>Idioma</i>	17
6.2.4. <i>Estrato socioeconómico</i>	17
6.2.5. <i>Tipo de organización a la que pertenece</i>	18
6.2.5.1. Tipificación de persona natural.	19
6.2.5.2. Tipificación de entidades privadas.	20
6.2.6. <i>Ocupación o actividad socioeconómica principal</i>	21
6.2.7. <i>Nivel de escolaridad</i>	22
6.2.8. <i>Estados de discapacidad</i>	23
6.2.9. <i>Estados de vulnerabilidad</i>	24
6.3. Variables intrínsecas	24
6.3.1. <i>Gestiones con mayor frecuencia en la CAM</i>	24
6.3.2. <i>Frecuencia de interacción con la CAM</i>	25
6.3.3. <i>Canal de atención de mayor uso en la CAM</i>	26
6.4. Variables relacionales.....	27
6.4.1. <i>Razones de interacción con la CAM</i>	27
6.4.2. <i>Conocimiento de la gestión de la CAM</i>	28
6.4.3. <i>Canales de comunicación para conocer la gestión pública de la CAM</i>	28

6.5.	Variables comportamentales	29
6.5.1.	<i>Calificación de la información brindada sobre el trámite</i>	29
6.5.2.	<i>Calificación del trámite en general</i>	30
6.5.3.	<i>Calificación del tiempo de atención.....</i>	30
6.5.4.	<i>Calificación del servicio</i>	31
6.5.5.	<i>Canal de preferencia para recibir información de la CAM</i>	31
6.5.6.	<i>Recomiendan la CAM.....</i>	32
6.5.7.	<i>Sugerencias y/o comentarios.....</i>	33
6.5.8.	<i>Autorización de uso de datos personales</i>	34
7.	Información reportada desde el aplicativo de gestión documental	35
7.1.	Atención a trámites	36
7.2.	Atención de PQRSD por dependencias	38
8.	Conclusiones	39
9.	Recomendaciones	40

Listado de Figuras

Figura 1. Departamento de residencia	14
Figura 2. Municipio de Residencia	14
Figura 3. Zona de residencia.....	15
Figura 4. Edad.....	16
Figura 5. Género	16
Figura 6. Idioma	17
Figura 7. Estrato socioeconómico	18
Figura 8. Organización a la que pertenece	19
Figura 9. Tipificación de persona natural	20
Figura 10. Grupos de especial Protección Constitucional	20
Figura 11. Sectores de las entidades privadas.....	21
Figura 12. Ocupación o actividad socioeconómica principal	22
Figura 13. Nivel de escolaridad	23
Figura 14. Tipo de discapacidades.....	23
Figura 15. Estados de vulnerabilidad	24
Figura 16. Gestiones realizadas con mayor frecuencia.....	25
Figura 17. Frecuencia de interacción con la CAM.....	26
Figura 18. Canal de atención con mayor uso en la CAM	27
Figura 19. Razones de interacción con la CAM	28
Figura 20. Conocimiento de la gestión de la CAM	28
Figura 21. Canal de comunicación por el cual conoce la gestión de la CAM	29
Figura 22. Calificación de la información brindada.....	30

Figura 23. Calificación del trámite	30
Figura 24. Calificación del tiempo de atención	31
Figura 25. Calificación del servicio	31
Figura 26. Canal de preferencia para recibir información de la CAM	32
Figura 27. Recomiendan la CAM	33
Figura 28. Autorización de datos personales	34
Figura 29. Canales de atención - aplicativo de gestión documental.....	35
Figura 30. PQRSD por mes - año 2025	36
Figura 31. Trámites destacados en la CAM - año 2025	38
Figura 32. PQRSD por dependencia CAM - 2025 (%)	39

Listado de Tablas

Tabla 1. Variables usadas en Caracterización de Usuarios CAM 2026	13
Tabla 2. Medidas de tendencia central sobre la recomendación de la CAM.....	33
Tabla 3. Solicitudes por trámite ambiental CAM - año 2025	37
Tabla 4. PQRSD por dependencia CAM - año 2025.....	39

1. Introducción

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, en cumplimiento de sus funciones misionales y de los lineamientos establecidos en la Política Pública de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, así como de las acciones contempladas en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2027, presenta el Informe de Caracterización de Usuarios, un documento que permite identificar y analizar las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos, entidades y demás grupos de interés que interactúan con la Corporación.

Los resultados de este proceso permiten a la Corporación contar con información relevante para la toma de decisiones, la formulación de estrategias diferenciadas e incluyentes de interacción con la ciudadanía y el fortalecimiento de los canales de comunicación y participación ciudadana. Asimismo, contribuyen a la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales. De igual manera, la caracterización favorece el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia, accesibilidad y enfoque al ciudadano, promoviendo una gestión institucional más cercana, pertinente y efectiva.

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 2025. Esta información ha permitido actualizar y fortalecer las bases de datos institucionales de usuarios y grupos de interés, facilitando su reconocimiento y clasificación en segmentos con características comunes.

La encuesta de caracterización de usuario como herramienta estratégica para el mejoramiento de la gestión pública de la Corporación, fue aplicada de forma virtual a los ciudadanos que, durante 2025, hicieron uso de alguno de los canales de atención disponibles para la solicitud de servicios o información.

2. Objetivos

1.1. Objetivo general

Determinar y analizar las necesidades, características, expectativas e intereses de los ciudadanos, entidades y demás grupos de interés que interactúan con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, reconociendo sus particularidades, actitudes y preferencias, con el fin de generar información relevante, para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua de los servicios y trámites.

1.2. Objetivos específicos

- Identificar las características demográficas, geográficas y socioeconómicas de los ciudadanos, entidades y demás grupos de interés que interactúan con la Corporación.
- Analizar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios frente a los servicios, trámites y canales de atención ofrecidos por la entidad.
- Clasificar y segmentar los usuarios de acuerdo con variables relevantes que permitan comprender sus particularidades y patrones de interacción con la Corporación.
- Determinar los canales de atención y comunicación más utilizados por los usuarios para acceder a la oferta institucional de la CAM.
- Reconocer los tipos de entidades y comunidades que sostienen una relación activa con la Entidad.
- Apoyar la toma de decisiones institucionales mediante el análisis de información que permita diseñar acciones más eficientes, inclusivas y acordes con las necesidades de los usuarios.
- Fortalecer el cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, promoviendo una gestión centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Sede Principal

3. Alcance

El presente informe de caracterización comprende el análisis sociodemográfico, de necesidades e intereses de los ciudadanos que interactuaron con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM a través de los canales presenciales y virtuales durante el año 2025. Para ello, se consideran variables de tipo demográfico, geográfico, de relacionamiento institucional, comportamentales e intrínsecas que permiten conocer el perfil de los usuarios, sus necesidades, expectativas y formas de interacción con los servicios, trámites y canales de atención de la Corporación.

El presente estudio delimita su alcance institucional a los usuarios de la Corporación, la cual corresponde a una entidad de orden nacional con régimen de autonomía especial. Geográficamente, la caracterización abarca exclusivamente a los ciudadanos, sectores productivos y entes territoriales localizados dentro de la jurisdicción ambiental de la entidad, correspondiente al departamento del Huila. Además, toma como base los datos recolectados mediante la encuesta de Caracterización de Usuarios 2026 realizada entre enero y marzo de 2026, así como la información recopilada para el año 2025 en el aplicativo de gestión documental.

4. Trámites de la corporación autónoma regional del alto magdalena CAM

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

- Permiso de aprovechamiento forestal árboles aislados.
- Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico.
- Permiso de aprovechamiento forestal único bosque natural.

- Registro y permiso de aprovechamiento forestal de flora silvestre no maderable con fines comerciales.
- Permiso de aprovechamiento forestal persistente bosque natural.
- Permiso de aprovechamiento forestal de guadua.
- Registro de plantaciones forestales protectoras y/o protectoras-productoras.
- Registro de libro de operaciones forestales.
- Permiso de concesión de aguas superficiales
- Permiso de concesión de aguas subterráneas.
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas.
- Registro de usuarios del recurso hídrico - Vivienda Rural Dispersa.
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.
- Permiso de vertimientos (a cuerpos de agua o al suelo).
- Permiso de emisiones atmosféricas en fuentes fijas.
- Licencia minera (inicial y para modificación).
- Salvoconducto único nacional para especímenes de flora obtenidas por aprovechamiento.
- Salvoconducto único nacional para movilización de especímenes de la diversidad biológica.
- Autorización para el funcionamiento de zoológicos.
- Aprobación de planes de contingencia (almacenamiento y transporte).
- Permiso individual o marco de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales.
- Certificación para establecer y operar centros de diagnóstico y verificación de emisión (CDA).
- Certificación de las inversiones de control y mejoramiento del medio ambiente.

Sede Principal

- Inscripción como gestor RCD en punto limpio, planta de aprovechamiento y disposición final.
- Inscripción en el registro de generadores de residuos peligrosos.
- Plan de manejo, recuperación y restauración ambiental.

Otros servicios:

- Inscripción Departamento de Gestión Ambiental – DGA
- Solicitud de Liquidación por Servicio de Evaluación.
- Autorización para realizar la notificación electrónica de los actos administrativos.
- 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.
- Formato de autodeclaración de vertimientos CAM.

5. Identificación de variables

Para caracterizar a los usuarios de entidades como la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, es esencial identificar variables cualitativas y cuantitativas que permiten segmentar los diferentes grupos de interés que interactúan con la entidad, de acuerdo con aspectos como sus necesidades y comportamientos.

- *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 comportamentales:** 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	PREGUNTAS USADAS CARACTERIZACIÓN CAM 2026
Geográficas	Departamento ciudad o municipio
	Zona Residencial
Demográficas	Edad
	Género
	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
Relacionales	Razones de interacción con la CAM
	Conocimiento de la gestión de la CAM
	Canal de comunicación por el que conoció la gestión de la CAM
Comportamentales	Calificación de la información brindada
	Calificación del trámite realizado
	Calificación del tiempo de atención
	Calificación del servicio

	Canal por el que le gustaría recibir información de la CAM
	Recomiendan la CAM
	Sugerencia y/o calificación del servicio

Tabla 1. Variables usadas en Caracterización de Usuarios CAM 2026

6. Resultados de la caracterización CAM 2026

Entre enero y marzo de 2026 se aplicaron 60 encuestas de caracterización de usuarios de la Corporación; Para facilitar el análisis, las preguntas se agruparon en variables geográficas, demográficas, intrínsecas, relacionales y comportamentales, como se muestra en la Tabla 1. Los resultados se presentan a continuación de manera independiente.

6.1. Variables geográficas

6.1.1. Departamento, ciudad y/o municipio de residencia

A partir de la *Figura 1* se puede observar que el mayor porcentaje de participación de ciudadanos que respondieron la encuesta de caracterización residen principalmente en el departamento del Huila 96,7%, seguido de Putumayo y Nariño, con el 1,7% cada uno.

Lo anterior confirma que la gestión institucional y la oferta de servicios se concentra en la jurisdicción en donde la Entidad ejerce su autoridad ambiental. En el caso de los dos ciudadanos encuestados que residen en Nariño y Putumayo, su participación puede corresponder a la relación de la Corporación con actores externos por consultas o actividades de carácter ambiental.

Asimismo, en la *Figura 2* se detallan los municipios de residencia de los ciudadanos encuestados.

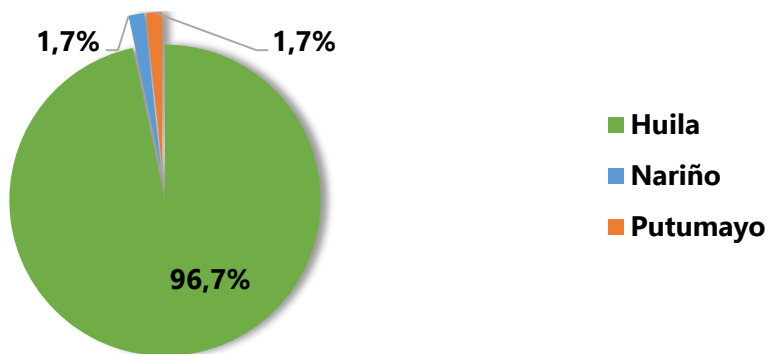


Figura 1. Departamento de residencia

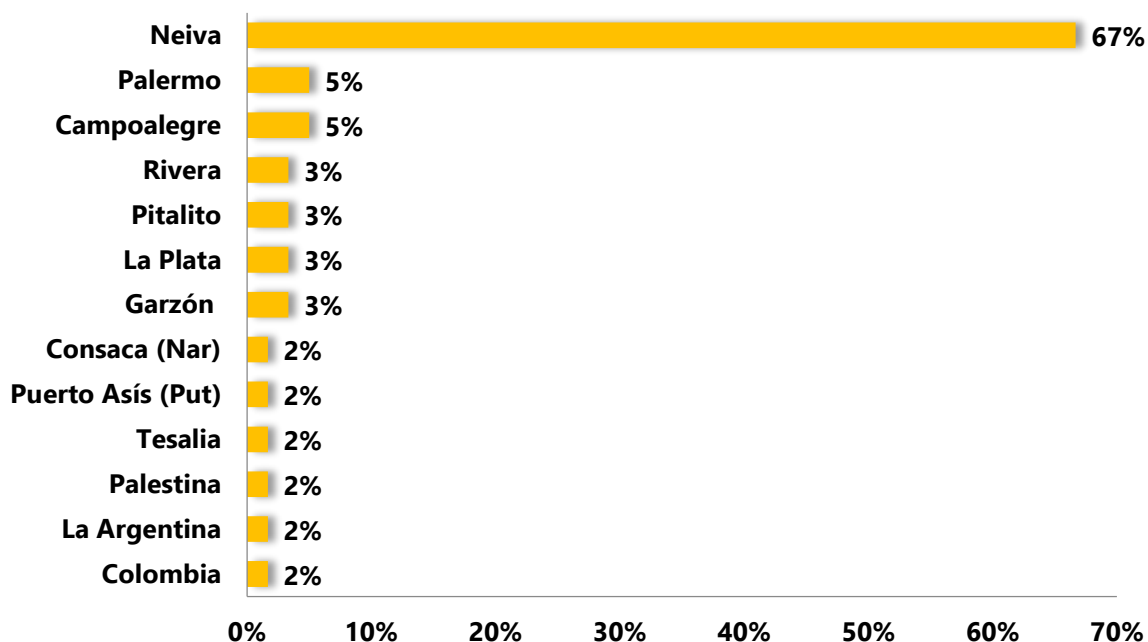


Figura 2. Municipio de Residencia

6.1.2. Zona Residencial

También se identificó que la mayor interacción con la Corporación proviene de usuarios de la zona urbana 78%, posiblemente debido a una mayor accesibilidad a los canales de atención. Sin embargo, la participación del sector rural es del 22% lo que refleja el alcance de la gestión institucional sobre las comunidades rurales, el sector agropecuario y demás habitantes de esta zona. Puede observarse en la Figura 3.

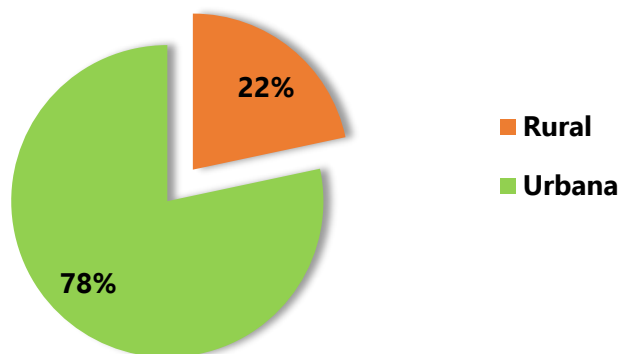


Figura 3. Zona de residencia

6.2. Variables demográficas

6.2.1. Edad

A partir de la *Figura 4* se puede establecer que los usuarios que acuden a la Corporación para acceder a algún trámite o servicio, se encuentran principalmente en el rango de 19 a 28 años con una participación del 37%, de 29 a 39 años y de 40 a 49 años con el 23% cada uno, los usuarios entre los 50 y 59 años representan el 12% y por último se encuentran los ciudadanos mayores de 60 años con el 5%. No se registró participación de ciudadanos menores de 18 años.

Dado lo anterior, el 60% de la población que se relaciona con la CAM se considera adulta joven, lo cual puede deberse a que este segmento participa activamente en actividades educativas como los proyectos comunitarios o los propios de la academia, así como en actividades relacionadas con aspectos productivos o laborales. Asimismo, los adultos jóvenes suelen ser los que tienen mayor acceso a los medios digitales y otras herramientas tecnológicas.

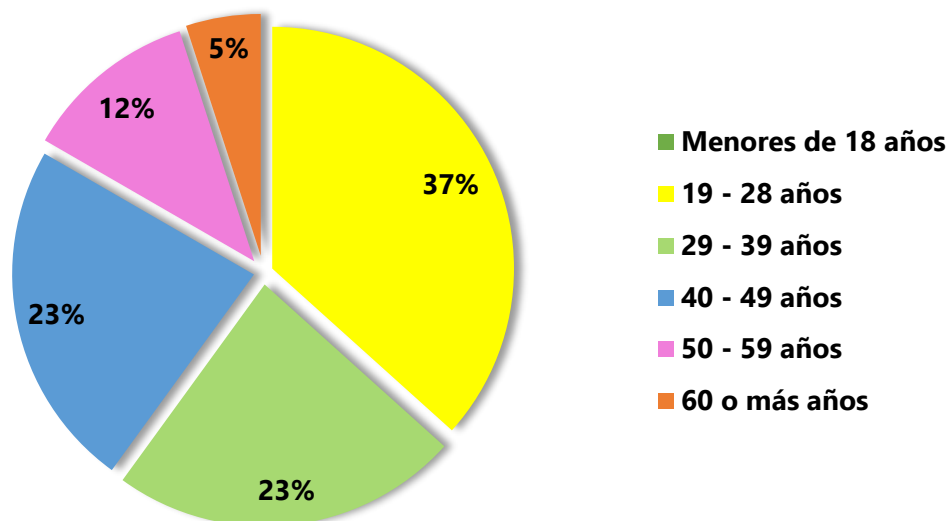


Figura 4. Edad

6.2.2. Género

De acuerdo con la Figura 5, se observa que, del total de los ciudadanos encuestados, el 57% son hombres y el 43% son mujeres. Por su parte, no se presentaron ciudadanos que se identifiquen como no binario ni intersexual.

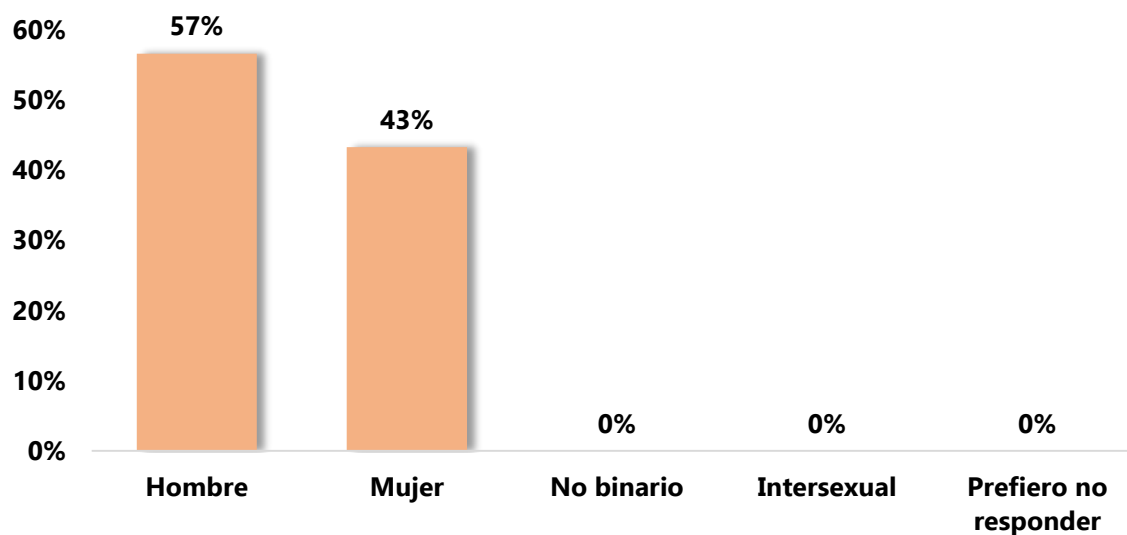


Figura 5. Género

6.2.3. Idioma

Según la *Figura 6*, el 100% de los ciudadanos encuestados tienen como idioma principal el español; además se evidencia que ninguno de los encuestados identificó el inglés o alguna lengua indígena como su idioma principal lo que indica que, en la muestra encuestada, no se evidencian barreras lingüísticas.

No obstante, aunque la caracterización no registra usuarios hablantes de lenguas indígenas u otros idiomas como el inglés, es importante que la entidad continúe garantizando los principios de accesibilidad e inclusión en la prestación de sus servicios, considerando la posibilidad de atender poblaciones diversas que puedan requerir mecanismos de comunicación diferencial.

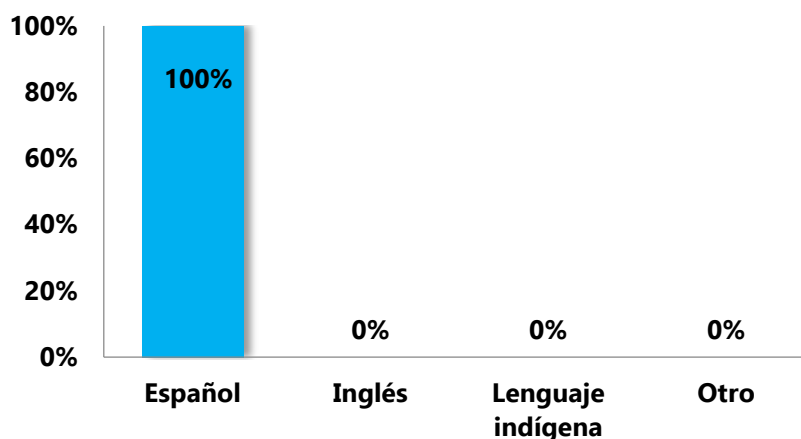


Figura 6. Idioma

6.2.4. Estrato socioeconómico

De acuerdo a la *Figura 7* se puede identificar que los estratos 1, 2 y 3 son los que tienen mayor relación con la Entidad con más del 80% de participación, esto debido a que son los estratos en los que se concentra gran parte de la población a lo largo del departamento del Huila y son quienes adelantan actividades productivas, agrícolas y de aprovechamiento de los recursos naturales.

Por su parte, el sector que comprende los estratos 4, 5, 6 y comercial tiene una menor participación posiblemente porque estos corresponden a una menor proporción de la población dentro de la jurisdicción de la Corporación.

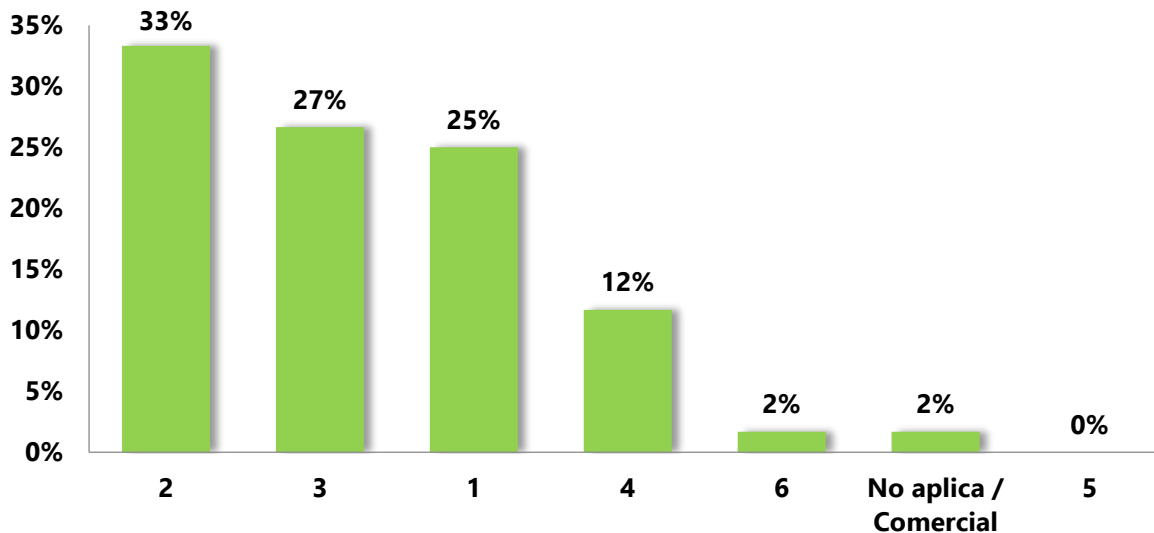


Figura 7. Estrato socioeconómico

6.2.5. Tipo de organización a la que pertenece

Con base en la Figura 8, se identifica que el 70% corresponde a personas naturales evidenciando un relacionamiento de tipo individual que quienes pueden ser propietarios y/o usuarios de recursos naturales. No obstante, organizaciones académicas y de investigación representan el 10%, las organizaciones sociales y comunitarias el 7% de la misma forma, así como la participación de entidades públicas; esto último, puede ser una oportunidad para fortalecer el relacionamiento institucional con sectores que también tienen interés en la gestión ambiental del territorio huilense.

Sede Principal

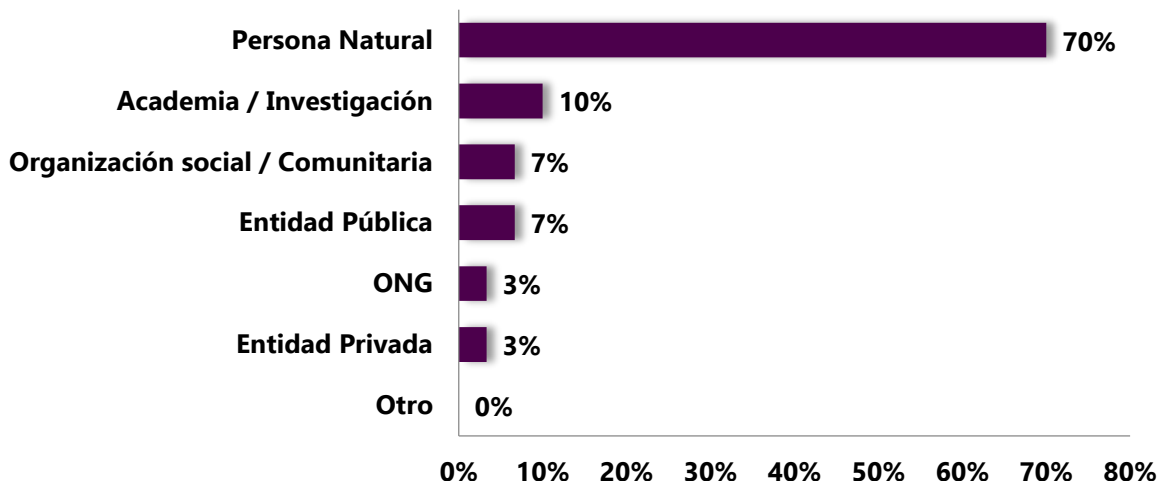


Figura 8. Organización a la que pertenece

6.2.5.1. 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 de especial protección constitucional. Es así, como se identificó que el 93% de los encuestados manifestó no pertenecer a ningún grupo de población especial, frente a un 7% que afirmaron lo contrario, como se visualiza en la Figura 9.

De la misma forma, según la Figura 10 se evidencia que el 67% de quienes respondieron afirmativamente indicó pertenecer a la categoría "Otro", asociada a desplazamiento por violencia o discapacidad cognitiva, lo que propiamente son grupos de vulnerabilidad y discapacidad respectivamente. Por su parte, el 33% afirmó pertenecer a pueblos indígenas.

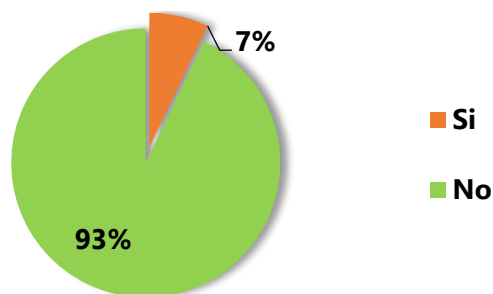


Figura 9. Tipificación de persona natural

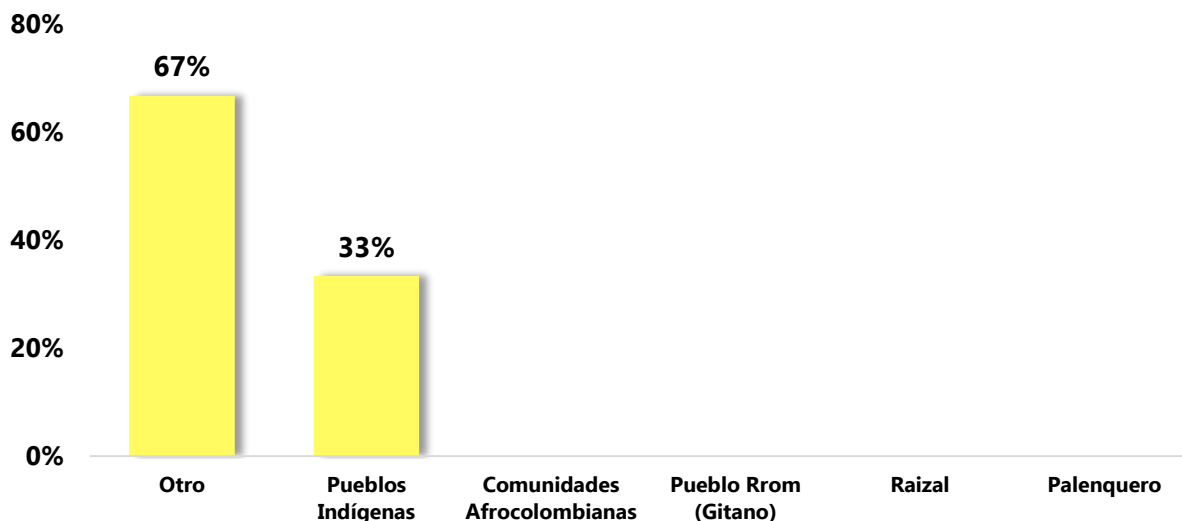


Figura 10. Grupos de especial Protección Constitucional

6.2.5.2. Tipificación de entidades privadas. También se identificó el sector al que pertenecen las entidades privadas que respondieron la encuesta. A partir de la Figura 11 se identifica que las organizaciones del sector minero y energético comprenden el 50% frente a otro 50% del sector de transportes. Dado lo anterior, probablemente estas entidades requieren mayor interacción con la CAM debido a la necesidad de permisos y/o licencias ambientales que por su naturaleza requieren una mayor interacción con la CAM debido a la necesidad de permisos y/o licencias ambientales.

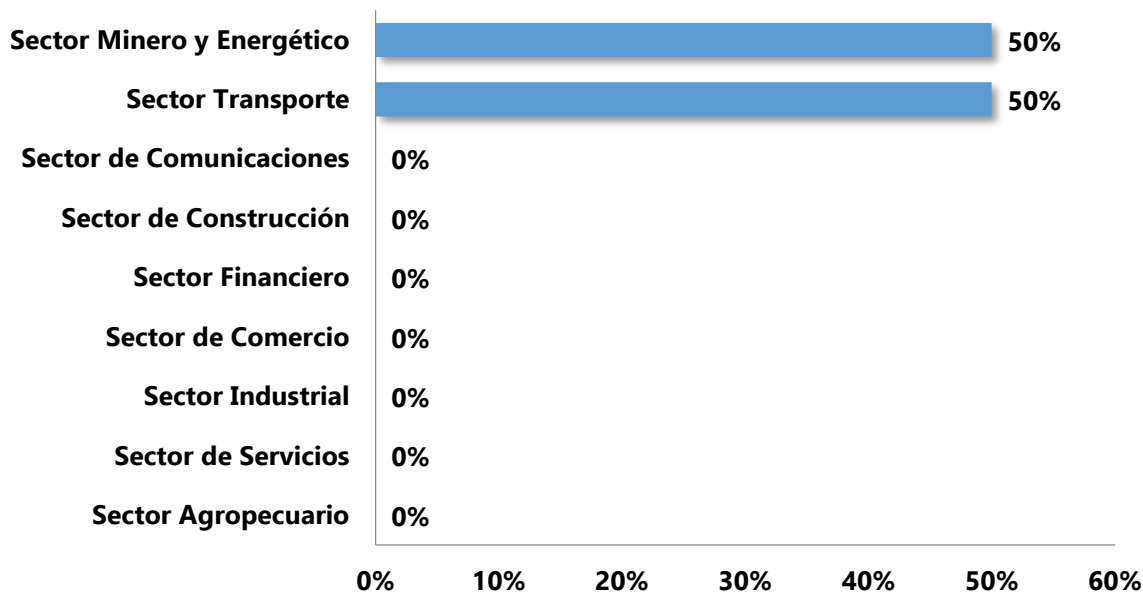


Figura 11. Sectores de las entidades privadas

6.2.6. Ocupación o actividad socioeconómica principal

Respecto a la ocupación y/o actividad socioeconómica principal de los ciudadanos encuestados, la Figura 12 muestra que el 40% de los participantes son estudiantes, seguido por el 28% que corresponde a trabajadores independientes, luego el 13% son empleados en general, posteriormente se ubican los servidores públicos (12%), los líderes comunitarios (5%) y, finalmente, quienes indicaron otra ocupación (2%), como contratistas.

Los datos sugieren que la población estudiantil mantiene la interacción más importante con la CAM, debido a las acciones realizadas alrededor de la educación ambiental. También se evidencia que los trabajadores independientes realizan actividades que requieren orientación en cuanto a trámites ofrecidos por la Corporación relacionado con el uso de los recursos naturales.

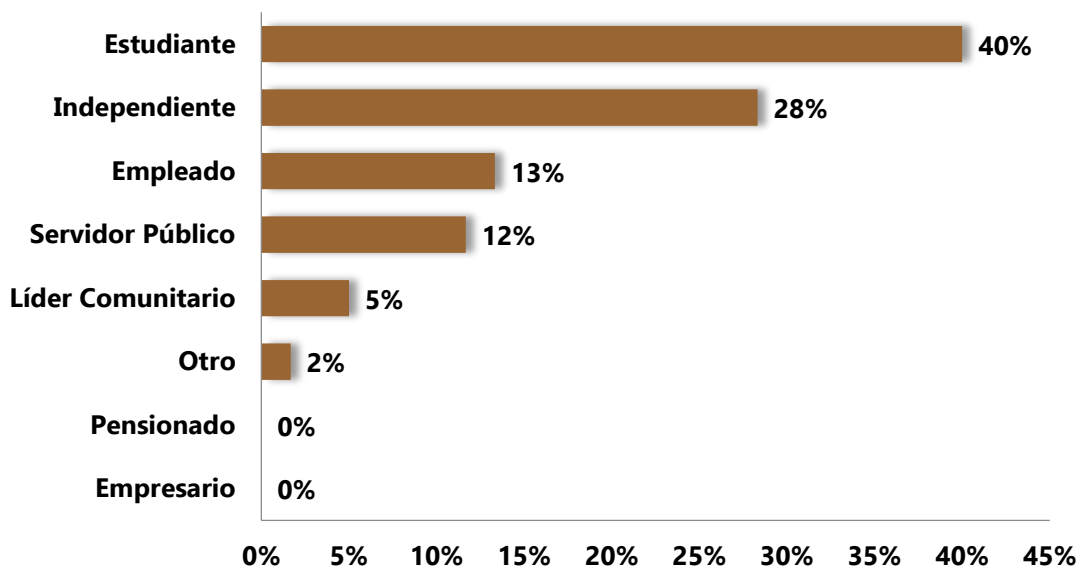


Figura 12. Ocupación o actividad socioeconómica principal

6.2.7. Nivel de escolaridad

Con base en la *Figura 13*, el 50% del total de los ciudadanos participantes en la caracterización 2026 son profesionales universitarios, seguido de un 20% que son especialistas, posteriormente, el 12% corresponde a personas con nivel de maestría y otro 12% a personas con formación técnica. Finalmente, el 7% representa a ciudadanos con el título de bachiller.

Por ende, los datos reflejan un alto nivel educativo superior lo que favorece la comprensión de los procesos, de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Sin embargo, la presencia de usuarios con niveles técnicos y bachillerato sugiere la necesidad de mantener estrategias de comunicación claras, con lenguaje sencillo y de fácil comprensión para esta población.

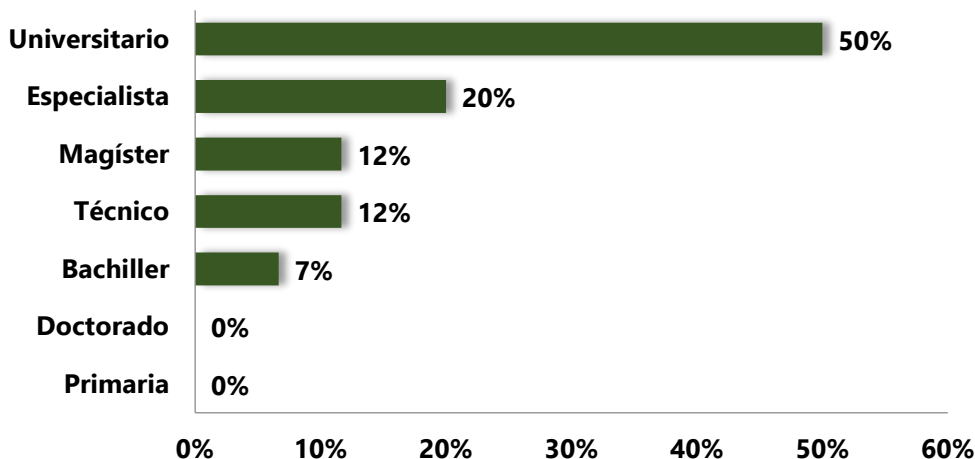


Figura 13. Nivel de escolaridad

6.2.8. Estados de discapacidad

A partir de la *Figura 14* se puede inferir que, del total de usuarios encuestados, el 90% no presenta ninguna discapacidad, el 5% presenta discapacidad visual, el 3% indica tener una discapacidad física o motora y el 2% restante presenta discapacidad cognitiva. Para el desarrollo de esta caracterización no se registraron usuarios con discapacidad auditiva.

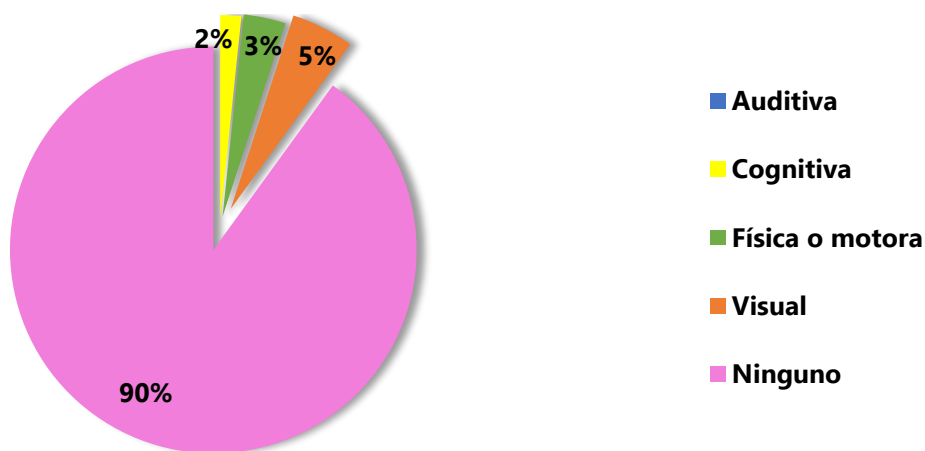


Figura 14. Tipo de discapacidades

6.2.9. Estados de vulnerabilidad

Teniendo en cuenta la *Figura 15*, se puede observar que el 88% de los encuestados no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, sin embargo, el 7% se reconocen como víctimas del conflicto armado y el 5% indican ser desplazados. No se evidenciaron mujeres en estado de embarazo ni reinsertados.

Esta información permite identificar la necesidad de diseñar o fortalecer estrategias orientadas a la orientación, el acompañamiento y la participación, con enfoque de inclusión, acompañamiento y la participación con un objetivo de inclusión.

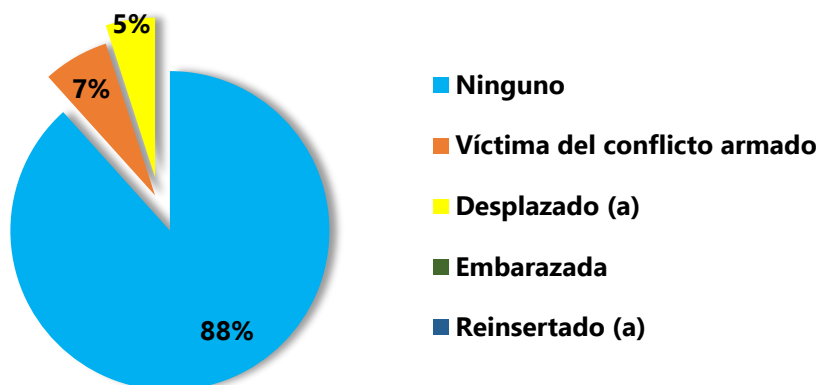


Figura 15. Estados de vulnerabilidad

6.3. Variables intrínsecas

6.3.1. Gestiones con mayor frecuencia en la CAM

Con el propósito de identificar el tipo de gestión que realizan mayoritariamente los usuarios llevan a cabo y la frecuencia con la que recurren a la Corporación, se infiere a partir de los datos obtenidos y de la *Figura 16* que las gestiones relacionadas con educación ambiental registran la mayor participación con el 40%, Le siguen las solicitudes de información técnica 22%, permisos y/o licencias ambientales 15%,

asesorías en temas ambientales 10%, presentación de denuncias ambientales y asuntos jurídicos 5% cada uno, y radicación de PQRSD 3%.

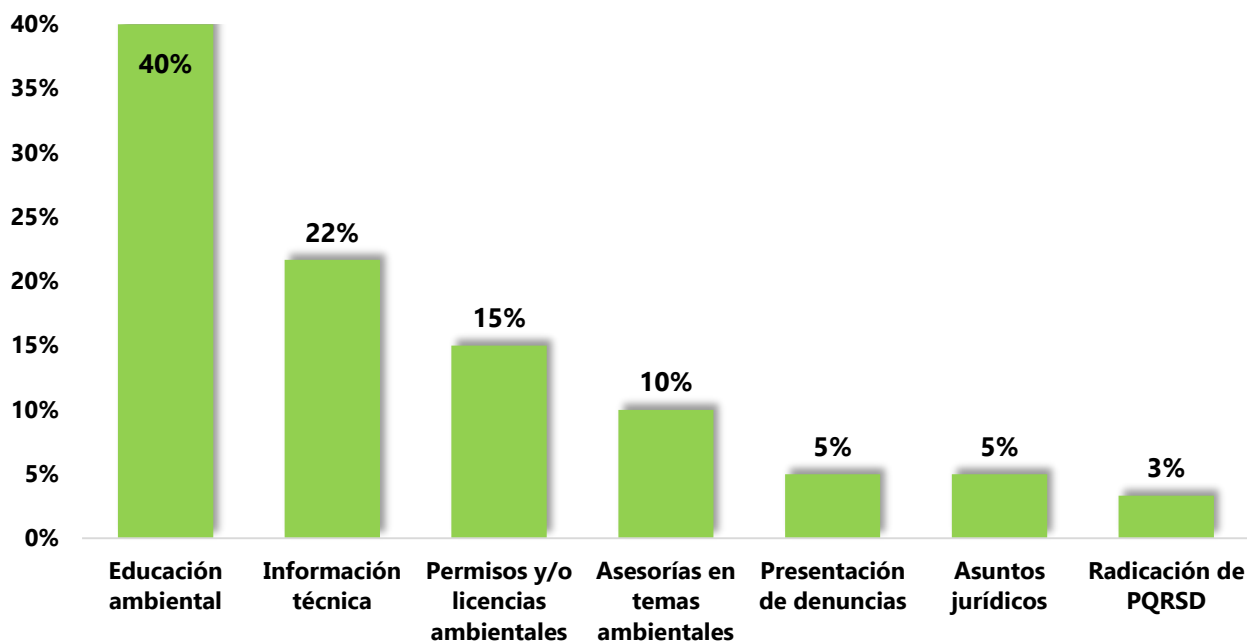


Figura 16. Gestiones realizadas con mayor frecuencia

6.3.2. Frecuencia de interacción con la CAM

De la misma forma se logró determinar la frecuencia con la que los usuarios interactúan con la CAM. De acuerdo con la *Figura 17*, el 45% de los encuestados recurren a la Corporación una vez al año, por su parte, el 42% acceden a ella más de tres (3) veces al año, el 10% interactúan solo dos (2) veces al año y el 3% acceden exactamente tres (3) veces al año.

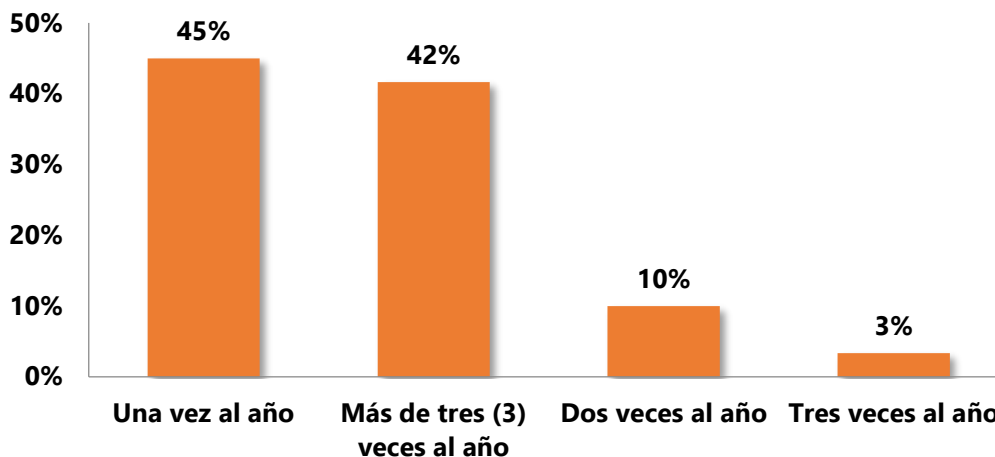


Figura 17. Frecuencia de interacción con la CAM

6.3.3. Canal de atención de mayor uso en la CAM

De acuerdo con 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 realizar trámites o solicitar un servicio de la CAM es el canal presencial con el 52%, en segundo lugar, el canal telefónico concentra el 17%, le siguen el canal virtual - chat en línea 12% y, con la menor proporción, el canal virtual - formulario web de PQRSD 5%.

Estos resultados sugieren que aún la ciudadanía prefiere una atención personalizada en la que sus dudas o inquietudes respecto a un trámite o servicio queden completamente resueltas. Esta atención puede brindarse de manera presencial o telefónica. No obstante, los canales virtuales podrían fortalecerse a través de su difusión, facilidad de uso o funcionalidad.

Todo lo anterior puede visualizarse en la *Figura 18*.

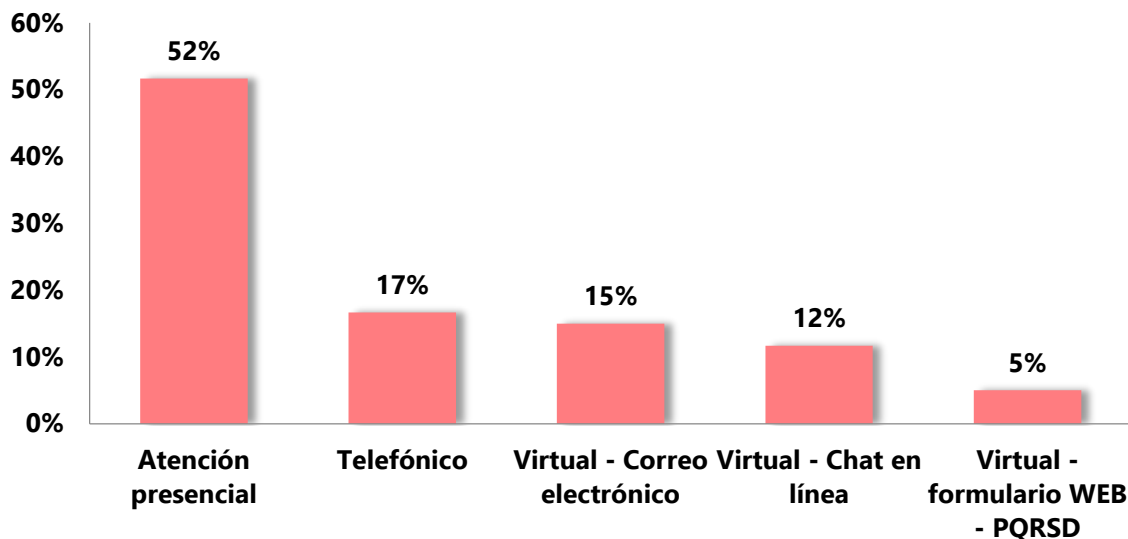


Figura 18. Canal de atención con mayor uso en la CAM

6.4. Variables relacionales

6.4.1. Razones de interacción con la CAM

En relación con las razones por las cuales los ciudadanos interactúan con la Corporación, la *Figura 19* muestra que el 39% de los encuestados manifestó hacerlo por motivos de aprendizaje en educación ambiental, constituyéndose en la principal razón de acceso a la entidad, el 32% por razones laborales, el 18% interactúa con la CAM por motivos de defensa o apoyo al cuidado del medio ambiente. Las razones personales representan el 8% y otras razones de interacción, como la participación ciudadana en rendición de cuentas, corresponden al 3%.

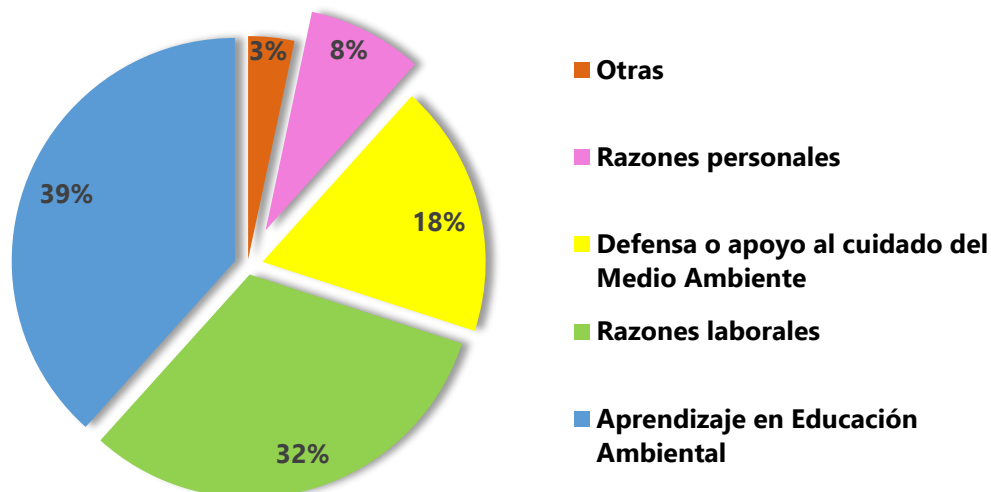


Figura 19. Razones de interacción con la CAM

6.4.2. Conocimiento de la gestión de la CAM

Según la *Figura 20* se determina que el 70% de los encuestados afirman conocer la gestión de la Corporación, mientras que el 30% indicaron que no conocen dicha gestión. Los datos evidencian la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación y divulgación para incrementar el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión, los programas y los servicios que ofrece la Corporación.

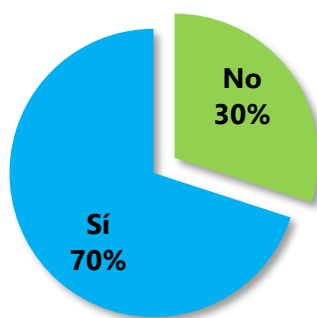


Figura 20. Conocimiento de la gestión de la CAM

6.4.3. Canales de comunicación para conocer la gestión pública de la CAM

Conforme a los resultados obtenidos sobre los canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía conoce la gestión pública de la Corporación, a través de

la *Figura 21* se infiere que el 50% de los participantes en la caracterización, usa la página web para conocer todo lo relacionado a la gestión de la CAM, el 33% se informa sobre la Entidad a través de las redes sociales, de esta manera se puede deducir la importancia y la efectividad de todas las herramientas virtuales con las que la CAM busca relacionarse de una manera más cercana a la ciudadanía. Por el contrario, las audiencias públicas y otros canales como el presencial, registran una menor participación, con una proporción del 5% cada uno. Finalmente, los medios tradicionales como los boletines de prensa, radio y televisión poco a poco disminuyen su uso como medio de comunicación.

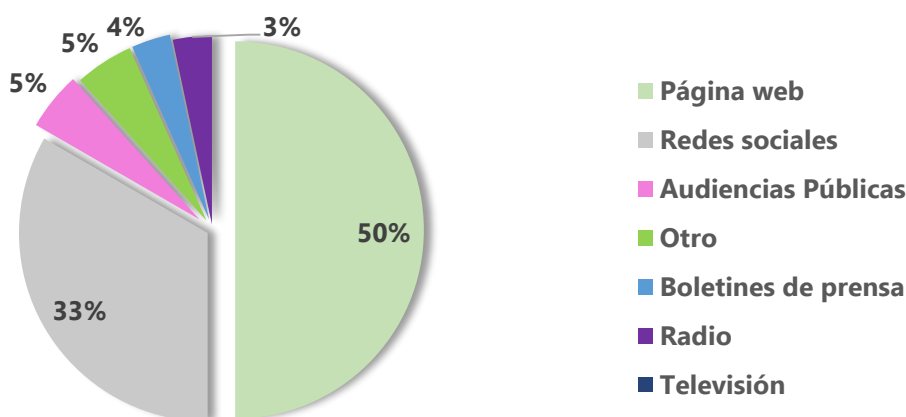


Figura 21. Canal de comunicación por el cual conoce la gestión de la CAM

6.5. Variables comportamentales

6.5.1. Calificación de la información brindada sobre el trámite

En cuanto a la información proporcionada sobre los trámites ambientales que ofrece la Corporación, el 56% de los usuarios indicó que dicha información es muy clara, mientras que el 22% manifestó que es confusa. Adicionalmente, el 11% la calificó como clara y otro 11% como poco clara la información de los trámites poco clara.

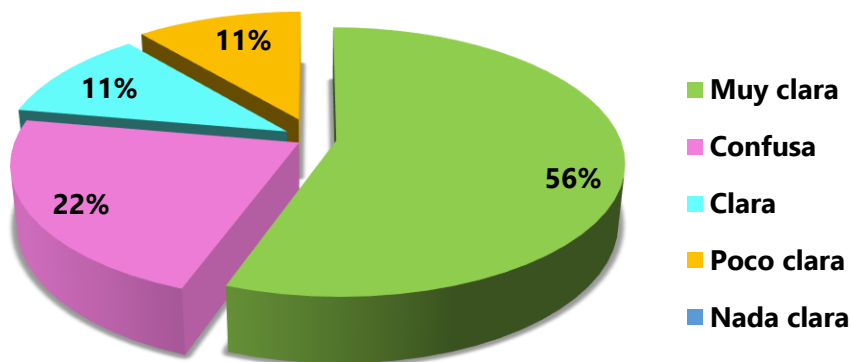


Figura 22. Calificación de la información brindada

6.5.2. Calificación del trámite en general

Continuando con la percepción de la ciudadanía respecto a los trámites ambientales y teniendo en cuenta la *Figura 23*, el 45% de los encuestados calificó los trámites como lentos, muy ágiles y ágiles con el 22% respectivamente, y, por último, el 11% manifiestan que los trámites ambientales son muy lentos.

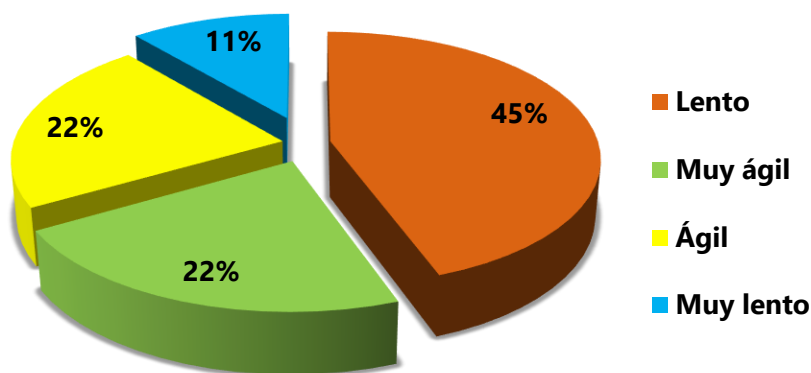


Figura 23. Calificación del trámite

6.5.3. Calificación del tiempo de atención

Tomando como referencia la *Figura 24*, el 95% calificó el tiempo de atención como muy bueno y bueno, lo que refleja un nivel bastante favorable en la prestación del servicio. solo el 5% calificó este tiempo como malo.

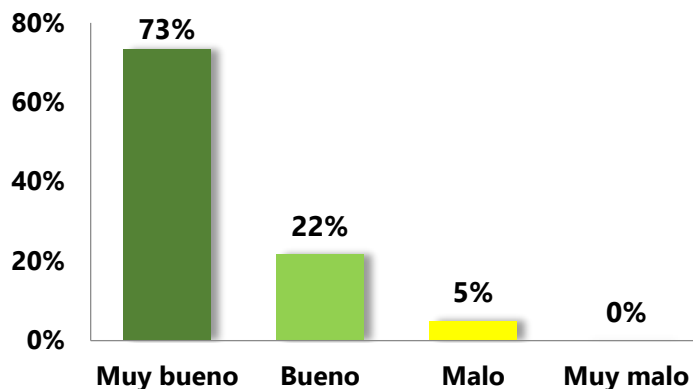


Figura 24. Calificación del tiempo de atención

6.5.4. Calificación del servicio

En cuanto a la calificación del servicio prestado por la CAM, el 78% de los encuestados lo calificó como muy bueno, el 17% como bueno y el 5% como malo. Así se puede visualizar en la Figura 25.

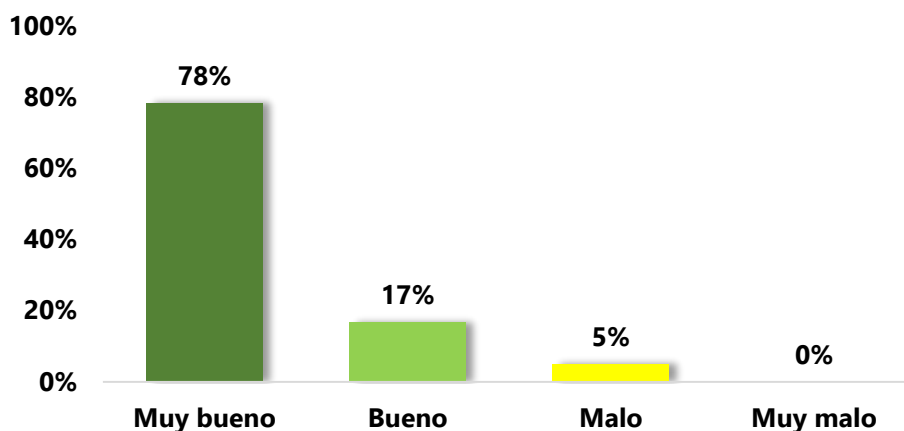


Figura 25. Calificación del servicio

6.5.5. Canal de preferencia para recibir información de la CAM

En el desarrollo de la caracterización se indagó sobre el canal de comunicación por el que a los ciudadanos les gustaría recibir información de la Corporación; de acuerdo con la Figura 26, los encuestados se inclinan a querer recibir dicha información a través del correo electrónico, seguido por el 27% que refleja la

preferencia por el WhatsApp, continua las redes sociales con el 18%, y el canal presencial con el 15%, en ultimo lugar la página web con solo el 5%.

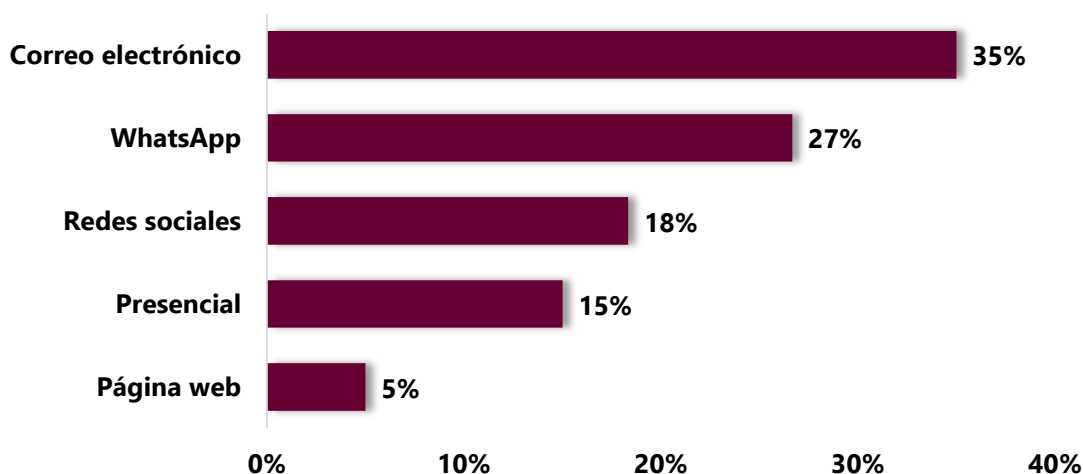


Figura 26. Canal de preferencia para recibir información de la CAM

6.5.6. Recomiendan la CAM

Con base en la *Figura 27*, se logra identificar una alta disposición para recomendar la Corporación, ya que el 60 % de los encuestados otorgó la máxima calificación (10), indicando que es muy probable que recomiende la Entidad. Asimismo, el 13 % calificó con 9 y el 12 % con 8, mientras que el 7 % asignó una calificación de 7. Las valoraciones entre 3 y 6 registraron una participación del 2 % cada una, las calificaciones 1 y 2 no registraron respuestas y únicamente el 2 % otorgó una calificación de 0, correspondiente a la menor probabilidad de recomendación.

En conjunto, estos resultados demuestran un nivel alto de confianza y credibilidad por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.

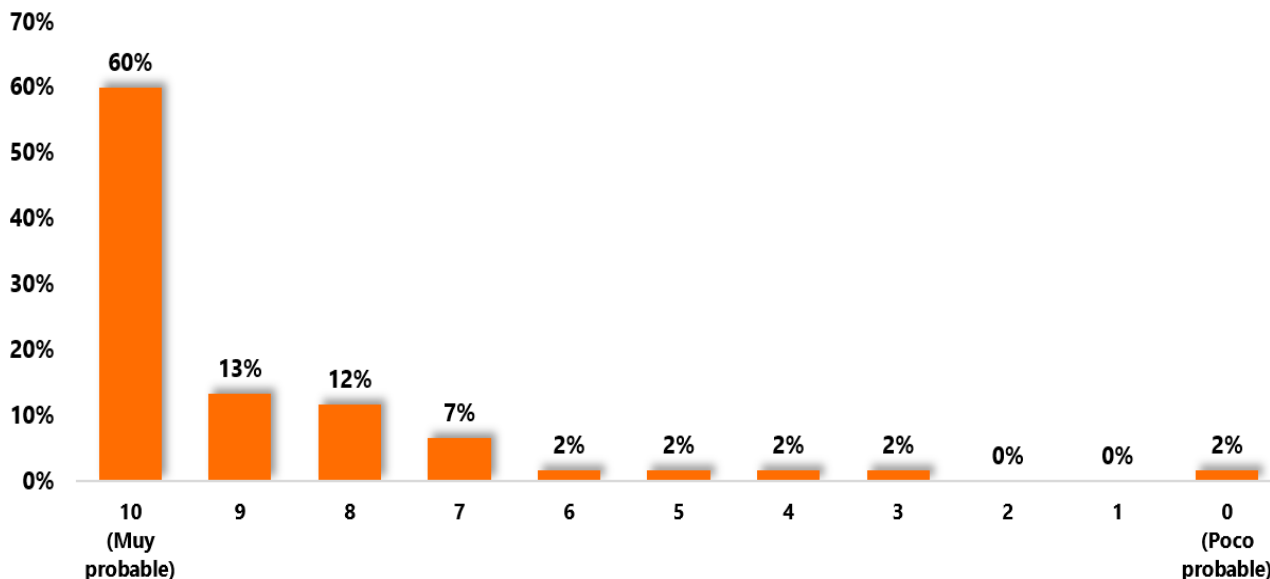


Figura 27. Recomiendan la CAM

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL	VALOR	INTERPRETACIÓN
MEDIA	8,9	Calificación promedio de recomendación a la CAM
MEDIANA	10	La mitad de los encuestados calificaron con ese puntaje
MODA	10	Calificación más frecuente

Tabla 2. Medidas de tendencia central sobre la recomendación de la CAM

6.5.7. Sugerencias y/o comentarios

Al finalizar la encuesta de caracterización de usuarios 2026 en la CAM se brindó a los usuarios la posibilidad de realizar comentarios o sugerencias. A continuación, algunos de ellos:

- ✓ Excelente servicio en la atención por eso los felicito, si me gustaría que agilicen los trámites que se solicitan por parte de los bancos para saber si la fincas son viables para sacar los créditos.
- ✓ Excelente el servicio de atención al cliente, muy amables, pacientes y muy claros al momento de aclarar mis dudas.

- ✓ Ingreso los fines de semana a los senderos ya que algunas veces las familias trabajan entre semana y no se les facilita.
- ✓ Un poco más de asistencia en temas de captura de fauna silvestre cuando estos se encuentran en riesgo.
- ✓ A parte de informar la gestión semanalmente, también se debería aprovechar el uso masivo de las redes sociales para realizar educación ambiental, orientar a la comunidad en general sobre los servicios ofrecidos, proteger, cuidar y dar buen uso de los recursos naturales, pedagogía como por ejemplo, cómo realizar buena disposición de los desechos en el hogar, recomendaciones sobre especies de árboles que se ajusten según sus características para la siembra en vías peatonales o frente a las casas, entre otros.

6.5.8. Autorización de uso de datos personales

En el marco de la caracterización de usuarios también fue importante determinar qué ciudadanos autorizan el tratamiento de sus datos personales. De esta manera, según la Figura 28, el 95% de los encuestados autorizó el tratamiento de sus datos personales y el 5% no lo autorizó.

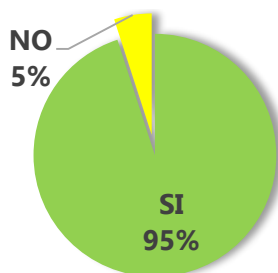


Figura 28. Autorización de datos personales

7. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental

La caracterización o identificación de usuarios que radican PQRSD, se realiza mediante el registro generado 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 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 2025; de acuerdo con la información analizada, durante este año se recibieron 33.561 comunicaciones tipificadas como PQRSD. De estas, 22.688 ingresaron por correo electrónico, 9.291 de forma presencial, 1.264 por el formulario de la página web y 318 por líneas telefónicas.

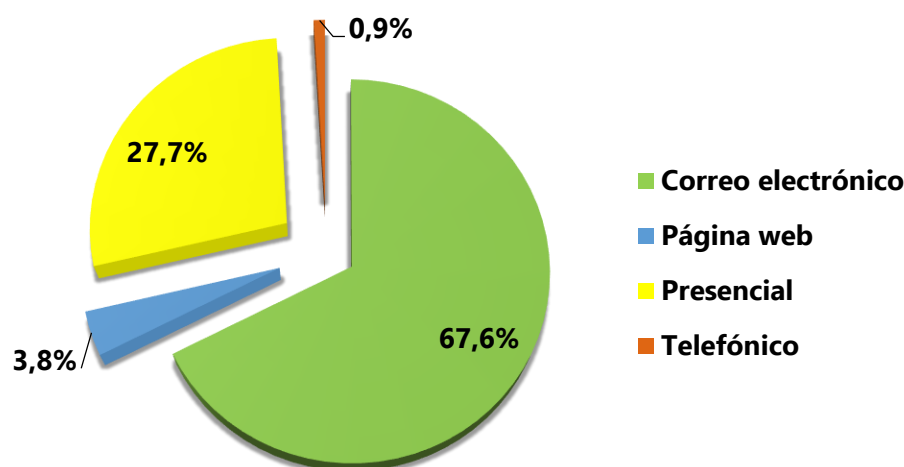


Figura 29. Canales de atención - aplicativo de gestión documental

A continuación, se puede observar la demanda de PQRSD entre enero y diciembre del año 2025, siendo julio el mes con mayor número de PQRSD radicadas, seguido por marzo y septiembre.

En el transcurso del año 2025 se recibió un promedio mensual aproximado de 2.800 PQRSD. Además, se evidencia que no se evidenciaron variaciones extremas, de aumento o disminución, entre meses.

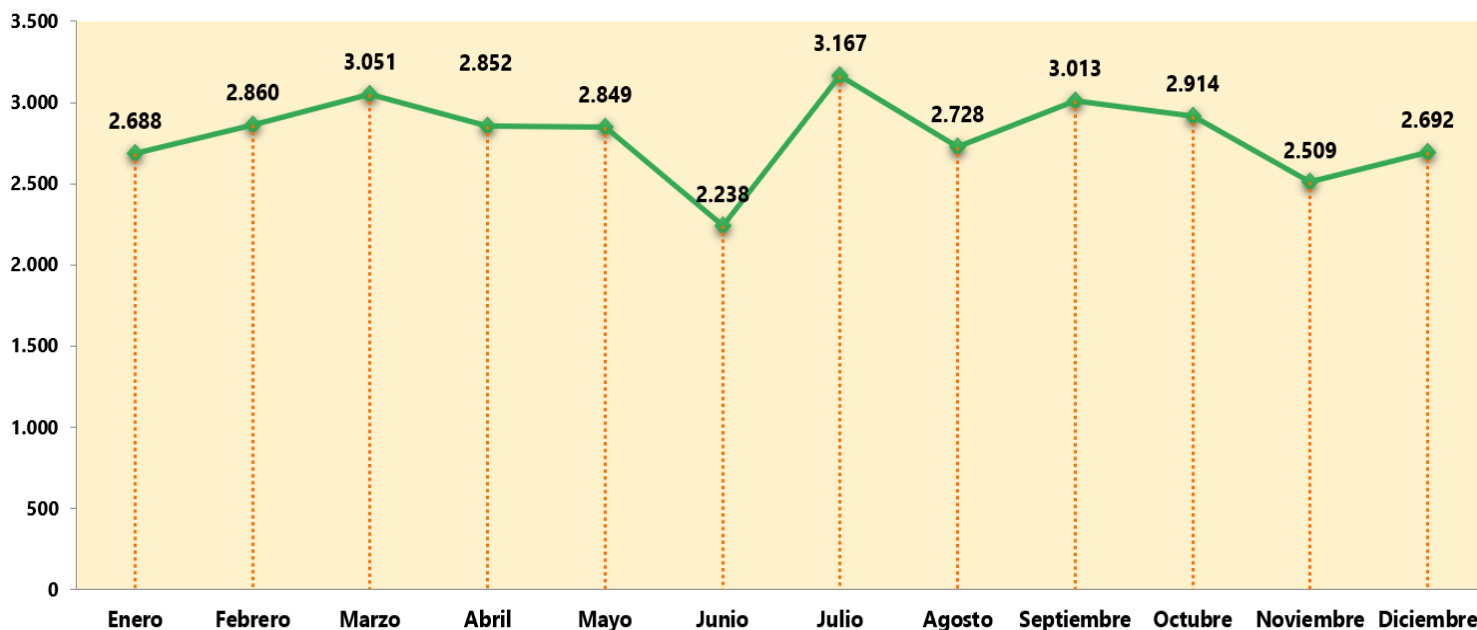


Figura 30. PQRSD por mes - año 2025

7.1. Atención a trámites

De las 33.561 comunicaciones tipificadas como PQRSD que se recibieron en el transcurso del año 2025, 1.900 estaban relacionadas con los trámites ambientales que presta la Corporación; a partir de la Tabla 3 se pueden identificar los trámites de mayor interés para la ciudadanía, que para el periodo analizado se destacan los siguientes tres trámites: Permiso de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados representado con el 30,6%, Permiso de Concesión de Aguas Superficiales con el 28,1%, y Permiso de Aprovechamiento Forestal de uso doméstico con el 8,8%. Estos datos se pueden observar en detalle en la *Figura 31*.

TRÁMITES	N°
Permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados	581
Permiso de concesión de aguas superficiales	534
Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico	167
Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos	144
Permiso de concesión de aguas subterráneas	92
Permiso de vertimiento	74
Registro de usuarios del recurso hídrico - Vivienda rural dispersa	74
Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos Peligrosos	64
Permiso de aprovechamiento forestal único	36
Permiso de aprovechamiento forestal de flora silvestre	31
Salvoconducto único nacional	26
Permiso de emisiones fuentes fijas	26
Licencias ambientales	21
Registro libro de operaciones	15
Plan de contingencia para el manejo de derrame de hidrocarburos o sustancias nocivas	8
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	3
Trámite para aprobación, manejo y saneamiento de vertimientos	2
Plan de manejo, recuperación y restauración ambiental	1
Registro de plantaciones forestales protectoras	1
TOTAL	1.900

Tabla 3. Solicitudes por trámite ambiental CAM - año 2025

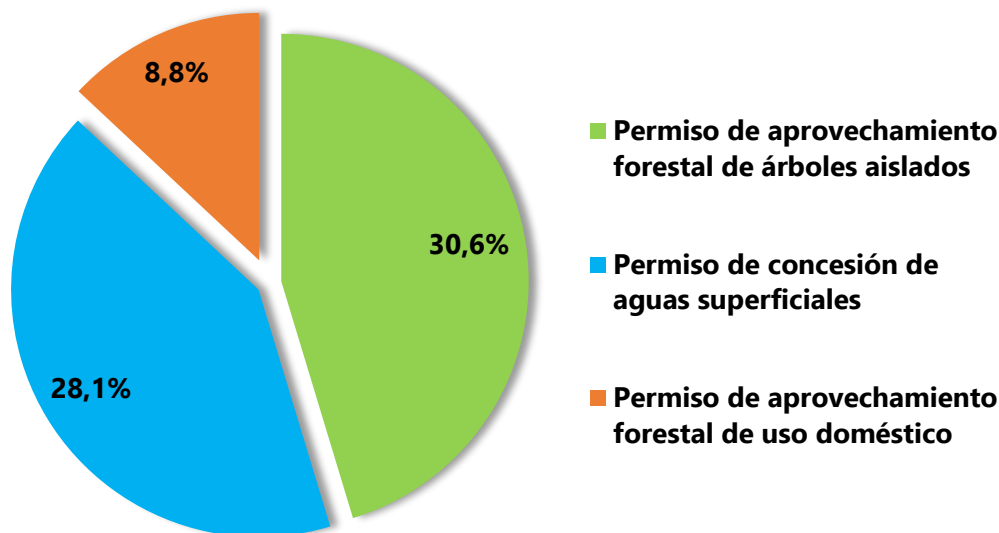


Figura 31. Trámites destacados en la CAM - año 2025

7.2. Atención de PQRSD por dependencias

De acuerdo con la Tabla 4, se muestra el total de PQRSD recibidas por cada dependencia a lo largo del año 2025; los resultados obtenidos demuestran que la Dirección Territorial Norte, la Dirección Territorial Sur, la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y la Dirección Territorial Centro son las dependencias que recibieron el mayor número de peticiones con una notable diferencia respecto a las demás, así lo representa la *Figura 32*.

DEPENDENCIA	SIGLAS	Nº de PQRSD
Oficina de Contratación	OC	12
Dirección General	DG	248
Subdirección de Gestión Ambiental	SGA	965
Subdirección Administrativa y Financiera	SAF	1.453
Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	SPOT	1.787
Dirección Territorial Occidente	DTO	2.184
Secretaría General	SG	2.442
Dirección Territorial Centro	DTC	4.329
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	SRCA	4.863
Dirección Territorial Sur	DTS	6.299

Dirección Territorial Norte	DTN	8.979
TOTAL		33.561

Tabla 4. PQRSD por dependencia CAM - año 2025

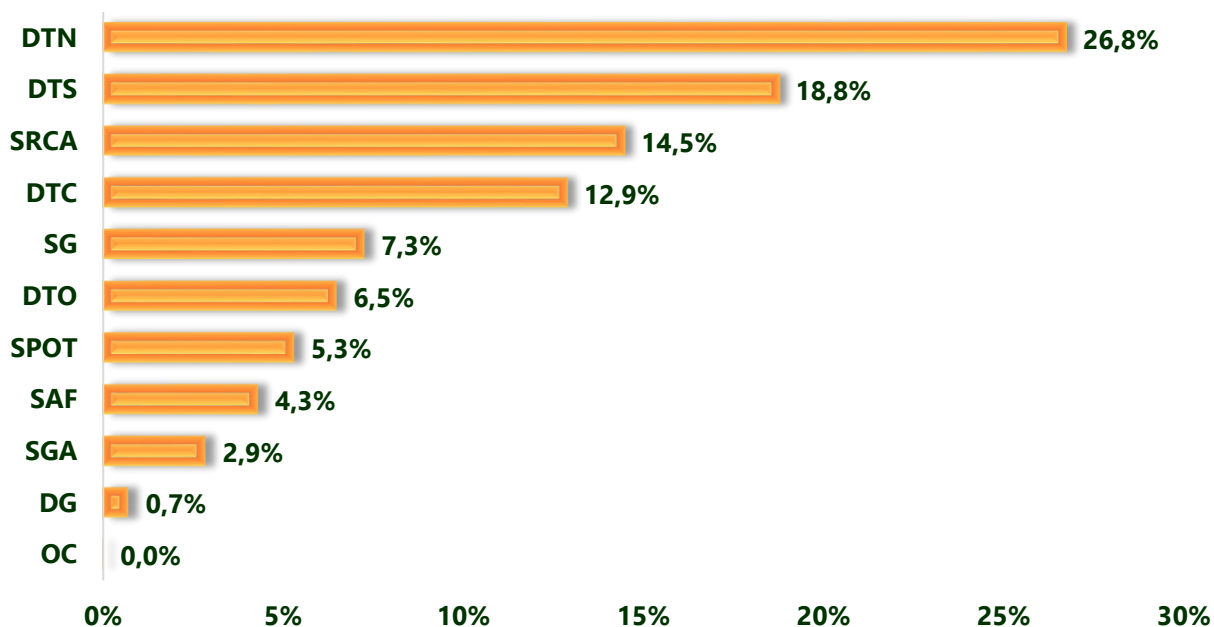


Figura 32. PQRSD por dependencia CAM - 2025 (%)

8. Conclusiones

- La caracterización de usuarios se consolida como un eje analítico para comprender las dinámicas, intereses y perfiles de la ciudadanía o grupos de interés que concurren a la Corporación. Al examinar con detalle metodológico los patrones de uso, la frecuencia de las interacciones y el nivel de apropiación de la oferta institucional, este ejercicio reduce la subjetividad en la toma de decisiones desde la alta dirección, sustentándose estrictamente en evidencia técnica.
- El canal presencial continúa siendo el principal medio utilizado por los ciudadanos para acceder a los servicios e información de la Corporación, lo que demuestra que la atención directa sigue desempeñando un papel

fundamental en la relación con los usuarios. No obstante, la participación de los canales virtuales representa una oportunidad para continuar fortaleciendo su uso mediante estrategias que promuevan su conocimiento, accesibilidad y apropiación por parte de la ciudadanía.

- Los resultados de la caracterización evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la gestión pública y la prestación de los servicios de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM). En su mayoría, los encuestados manifestaron altos niveles de satisfacción con la atención recibida, el tiempo de atención y la calidad del servicio, reflejando una valoración positiva del desempeño institucional.
- Aunque los resultados generales son favorables, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los canales virtuales, la ampliación de las estrategias de divulgación institucional, la optimización de los procesos de atención y el diseño de estrategias de atención y/o comunicación con un enfoque inclusivo, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios y promover una mayor apropiación de los servicios ofrecidos por la Corporación.
- Frente al año anterior (2024), el nivel de conocimiento de la gestión desarrollada por la CAM se incrementó en un 12%. El nivel de conocimiento de la gestión desarrollada por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, Esto evidencia una tendencia de mayor alcance de las estrategias de comunicación y divulgación implementadas por la entidad, especialmente a través de los canales digitales, los cuales se consolidan como los principales medios de información para la ciudadanía.

9. Recomendaciones

- Utilizar los resultados de la caracterización como insumo para la toma de decisiones en todos los niveles de la estructura organizacional. Se

Sede Principal

recomienda incorporar los resultados de la caracterización de usuarios en los procesos de planeación estratégica, formulación de estrategias de atención al ciudadano y evaluación de la gestión, con el propósito de orientar acciones basadas en evidencia, fortalecer la relación con los grupos de interés y promover el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Corporación.

- Mantener la calidad del servicio al ciudadano, Los altos niveles de satisfacción evidenciados en la encuesta, reflejados en las calificaciones otorgadas al servicio, al tiempo de atención y la disposición de los usuarios para recomendar la CAM, constituyen una ventaja institucional que debe preservarse. Se recomienda continuar desarrollando acciones de seguimiento y mejora continua que permitan mantener estos niveles de satisfacción.
- Promover el uso de los canales virtuales de atención. Dado que el canal presencial continúa siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para acceder a los servicios de la Corporación, se recomienda implementar estrategias orientadas a incentivar el uso de los canales digitales, mediante acciones de divulgación y capacitación sobre su accesibilidad y usabilidad. Esto contribuirá a optimizar los tiempos de atención, facilitar el acceso a los servicios y fortalecer la transformación digital de la entidad.
- Formular lineamientos estratégicos de atención con enfoque diferencial e inclusivo, implementando acciones orientadas a garantizar el acceso efectivo de la población vulnerable, las personas con discapacidad y los grupos de especial protección constitucional a los servicios de la Corporación. Para ello, es importante promover la accesibilidad física, tecnológica y comunicativa.

Elaboró: Sussan JC
Contratista apoyo Servicio al Ciudadano

Revisó y aprobó: Luz Albenys Camacho
Profesional Universitario