



# Caracterización de Usuarios 2023



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL

Marzo de 2023

# 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 .....	9
6.1. Variables geográficas .....	9
6.2. Variables demográficas.....	10
6.3. Variables intrínsecas .....	15
6.4. Variables Relacionales.....	17
6.5. Variable comportamental .....	19
6.5.1. Información reportada desde el aplicativo de gestión documental ....	23
6.5.2. Información reportada sobre solicitudes de permisos ambientales ...	25
6.6. Comentarios.....	26
7. Conclusiones.....	27

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



## TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Municipio de residencia al que pertenece	9
Figura 2 Zona a la que pertenece	10
Figura 3 Edad	10
Figura 4 Género	11
Figura 5 Lenguaje	11
Figura 6 Estrato socioeconómico	12
Figura 7 Ocupación o actividad socio económica principal	13
Figura 8 Nivel de Escolaridad	13
Figura 9 Estados de discapacidad	14
Figura 10 Estados de Vulnerabilidad	14
Figura 11 Tipo de gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM	15
Figura 12 Uso de canales de comunicación	16
Figura 13 Temas de interés en la CAM	17
Figura 14 Tipo de Organización a la cual pertenece	18
Figura 15 Interacción con la CAM	18
Figura 16 Conocimiento de la Gestión CAM	19
Figura 17 Frecuencia con la que interactúa con la CAM	20
Figura 18 Información brindada sobre el trámite que requiere realizar	20
Figura 19 Calificación del trámite realizado.	21
Figura 20 Calificación tiempo de atención	22
Figura 21 Calificación del servicio	22
Figura 22 Canales de atención (Aplicativo de gestión documental)	23
Figura 23 Demanda de PQRSD durante el año 2022	23
Figura 24 PQRSD recibidas por dependencia en el año 2022	24

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Consideración de variables	8
Tabla 2 Solicitudes relacionadas con los trámites que presta la CAM	25

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



## 1. Introducción

La caracterización de usuarios es el proceso que 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 herramientas como la aplicación de encuestas, entrevistas con los usuarios, el reporte de PQRSD recibidas durante el año 2022, 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 cubrimiento a toda la ciudadanía que demande 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

Definir las necesidades de los usuarios que acceden a los servicios y trámites que ofrece 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 accesibilidad a canales de atención electrónicos.
- Reconocer 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.
- 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.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Tabla 1 Consideración de variables

VARIABLE	
Geográfica	Ciudad o Municipio
	Zona Residencial
Demográficas	Edad
	Genero
	Lenguas o idioma
	Estrato socioeconómico
	Ocupación o actividad socioeconómica principal
	Nivel de escolaridad
	Estado de discapacidad
Intrínsecas	Vulnerabilidad
	Tipo y frecuencia de gestión que realizó en la CAM
	Uso de canales de atención
Relacionales	Intereses (Oferta de servicios)
	Organización empresarial o comunidad
	Razones de interacción con la CAM
Comportamentales	Conocimiento de la gestión de la CAM
	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	

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## 6. Resultados de la caracterización

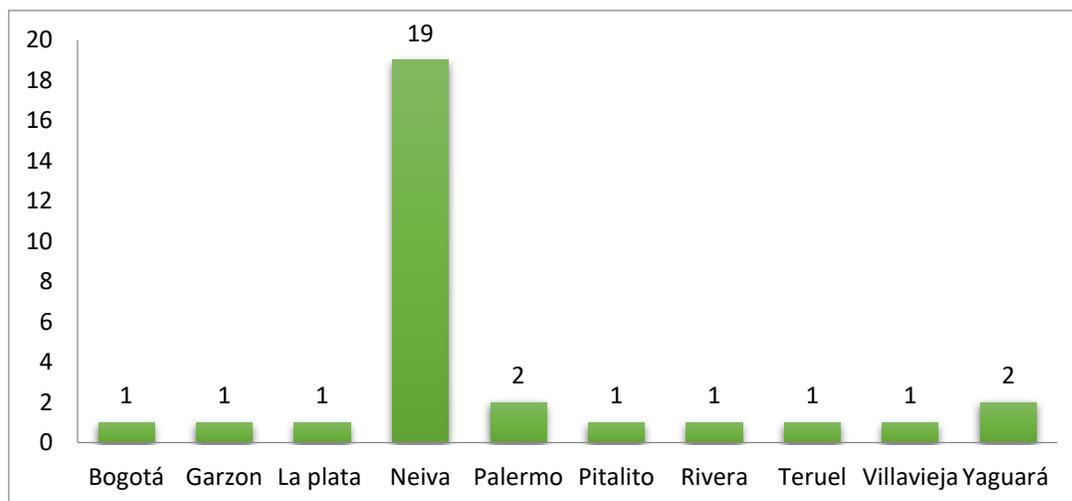
Durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2023, 30 ciudadanos respondieron la encuesta de caracterización de usuarios de la Corporación, para facilitar el análisis de las preguntas se determinaron las siguientes variables, geográfica, demográficas, intrínsecas y de comportamiento; realizando un análisis de manera independiente con los siguientes resultados:

### 6.1. 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 Palermo y Yaguará, Garzón, La Plata, Pitalito, Rivera, Teruel y Villavieja. A nivel nacional hubo la participación de un ciudadano de la ciudad de Bogotá.

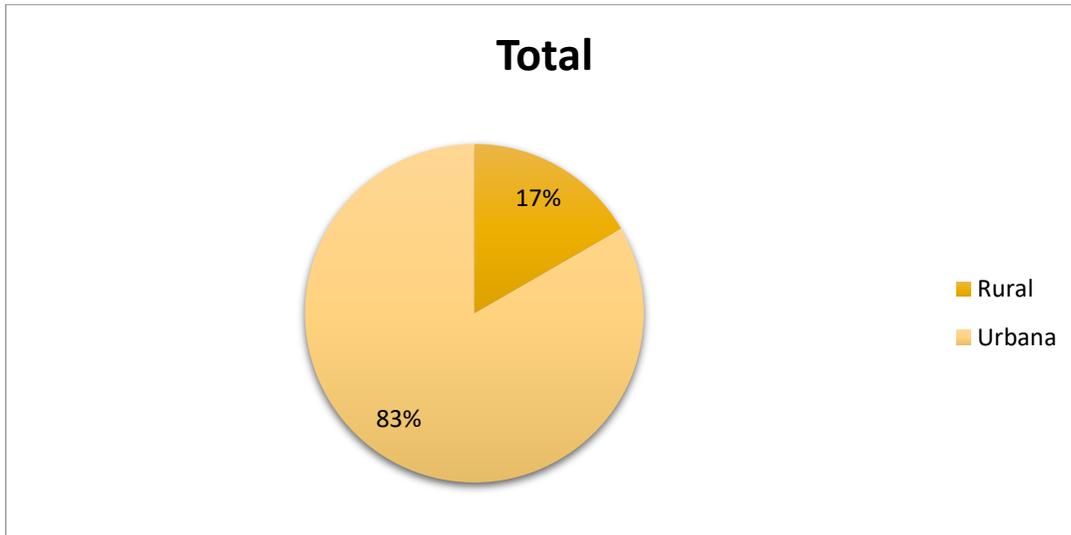
Del total de encuestados, el 17% son de zona rural correspondientes a 5 usuarios; se puede observar en la figura 2.

Figura 1 Municipio de residencia al que pertenece



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Figura 2 Zona a la que pertenece

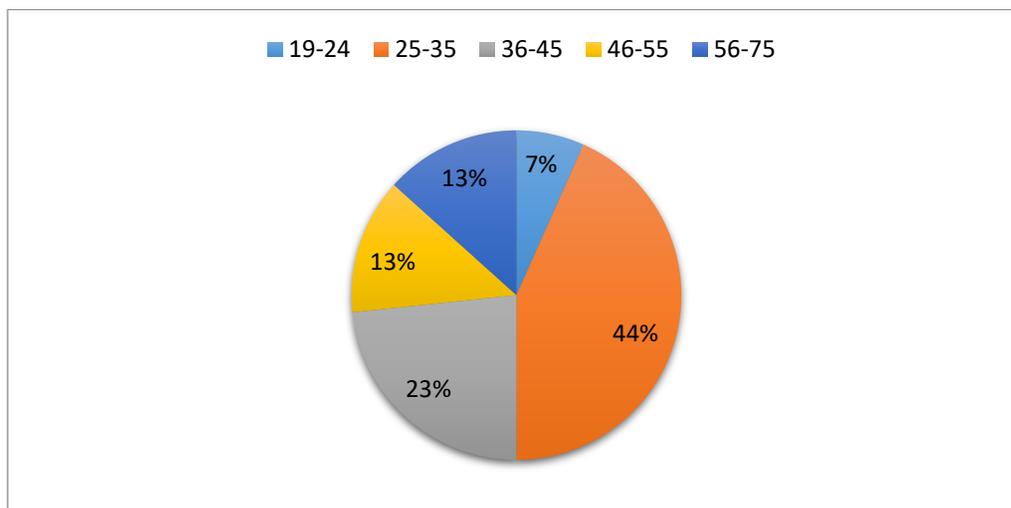


## 6.2. Variables demográficas

- 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 un total de 44%, de 36 a 45 años con un total de 23%, de 46 a 55 años con un total del 13% y de 56 a 75 años con un total de 13%.

Figura 3 Edad

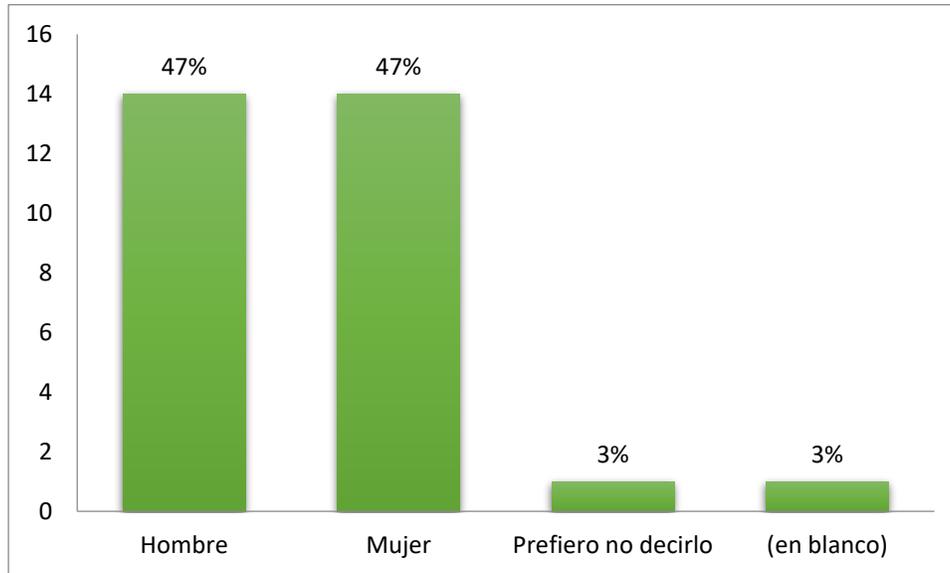


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Genero

Se analiza que del total de los ciudadanos encuestados se encuentran en equivalencia entre mujeres y hombres con un 47%; otros ciudadanos prefieren no responder o dejaron la respuesta en blanco.

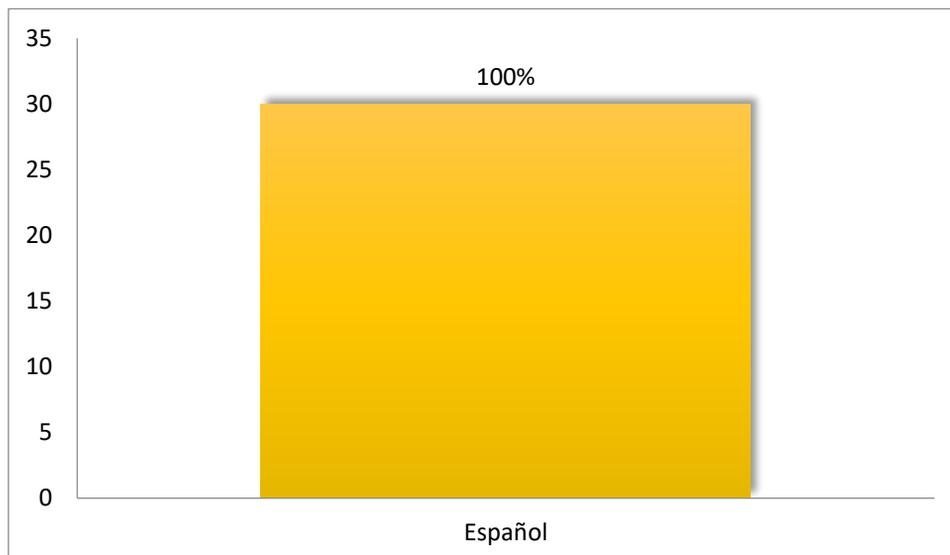
Figura 4 Género



- Idioma

El 100% de los ciudadanos encuestados tienen como idioma principal el español.

Figura 5 Lenguaje

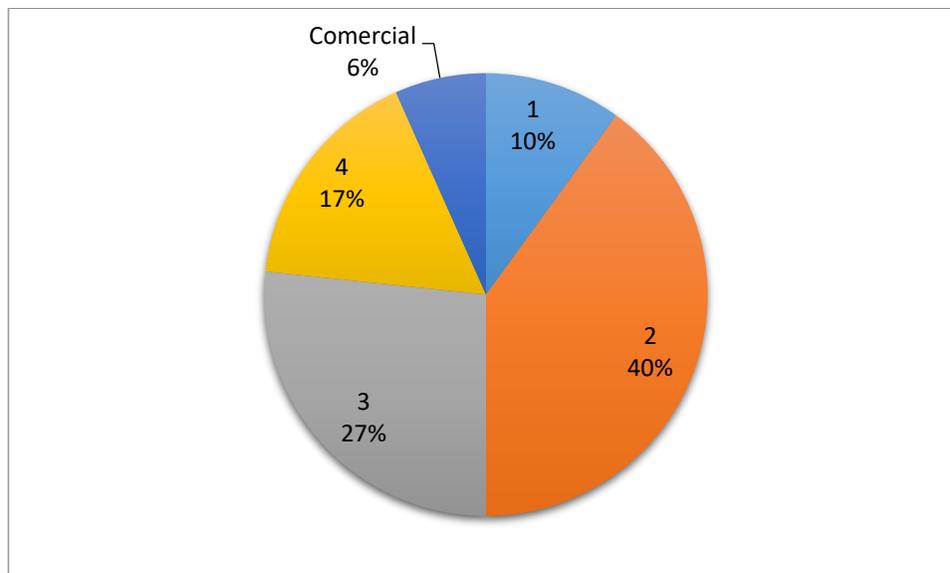


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Estrato socioeconómico

A partir de la figura 6 se puede analizar que el 77% de los ciudadanos encuestados se encuentran en los estratos socioeconómicos del 1 al 3, el 17% se ubican en estrato 4, el 6% restante se encuentran en el estrato 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

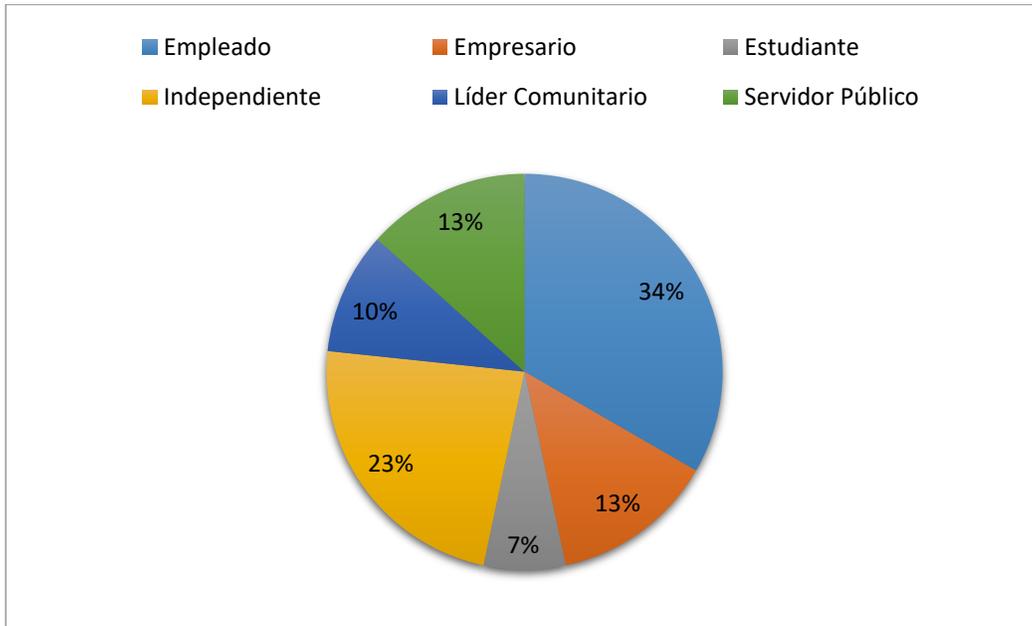


- Ocupación o actividad socioeconómica principal

Respecto a la ocupación y/o actividad socioeconómica principal de los ciudadanos encuestados, la figura 7 muestra que el 34% de los participantes son empleados; el 23% de los usuarios son independientes, continúan con un 13% servidores públicos y empresarios respectivamente, seguidos por un 10% que identifica a los líderes comunitarios; por último, el 7% pertenece a estudiantes.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

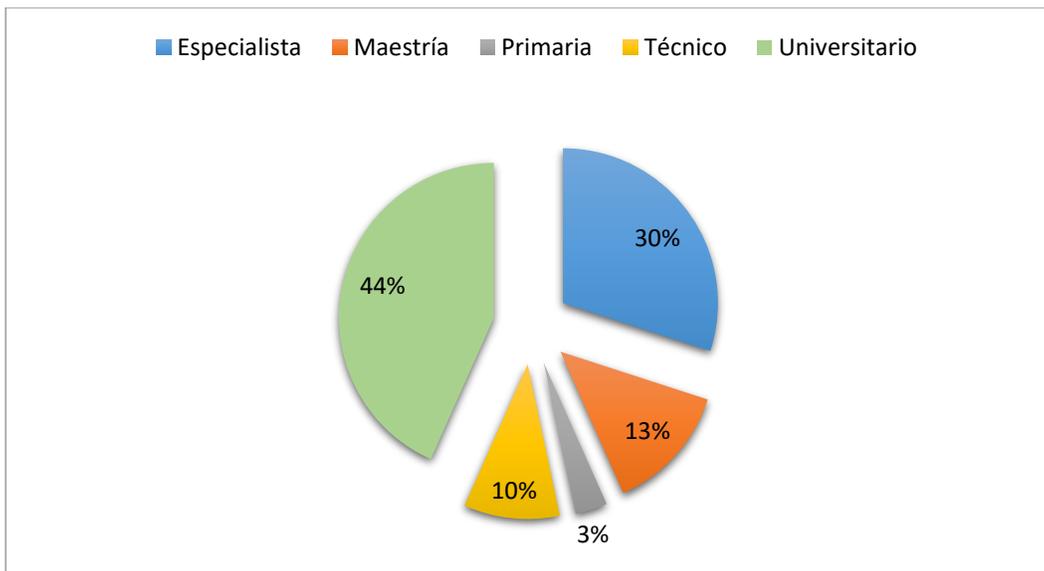
Figura 7 Ocupación o actividad socio económica principal



- Nivel de escolaridad

El 44% del total de los ciudadanos encuestados son profesionales, seguido de un 30% que son especialistas, continúa el 13% que son magíster, los usuarios que tienen un nivel técnico de escolaridad tienen un 10%, finalmente el 3% corresponde a usuarios con nivel primaria.

Figura 8 Nivel de Escolaridad

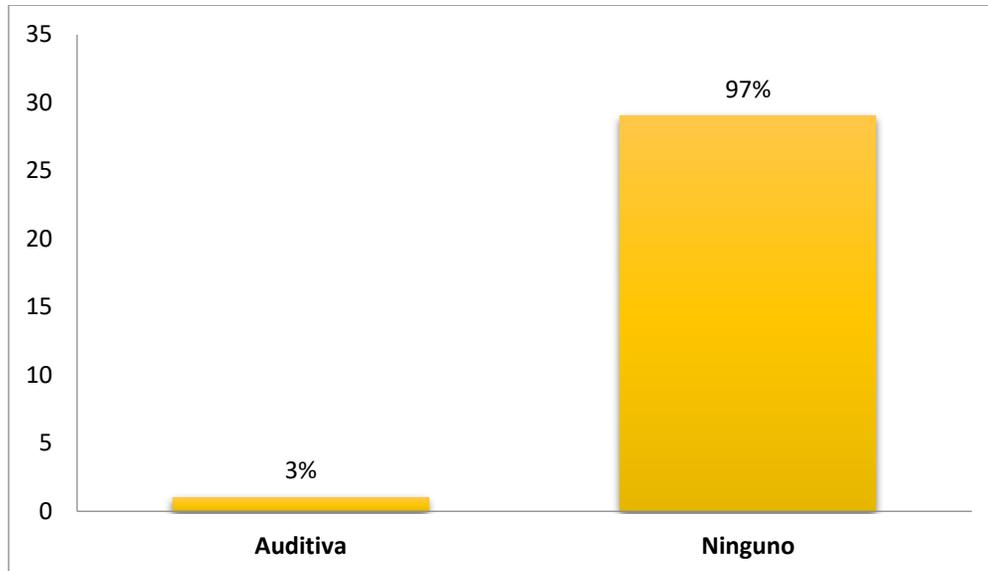


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Estado de discapacidad

De la figura 9 se puede analizar que, del total de usuarios encuestados, el 97% no presenta ninguna discapacidad, el 3% restante presenta discapacidad auditiva.

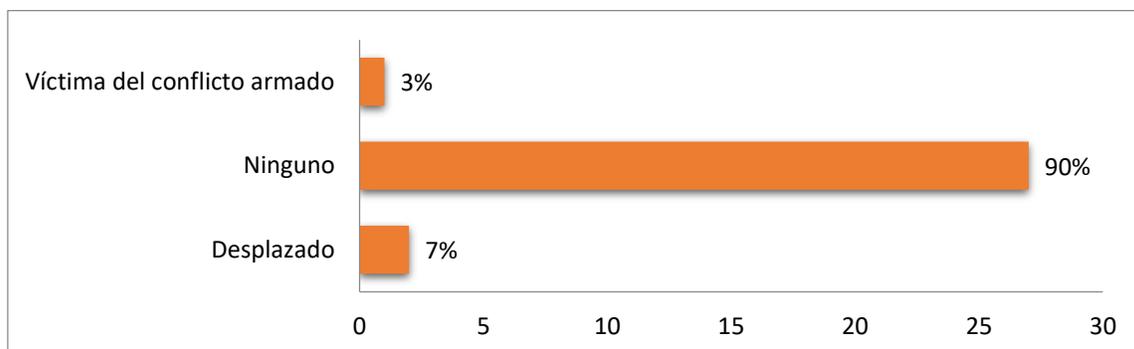
Figura 9 Estados de discapacidad



- Vulnerabilidad

El 90% de los encuestados no presentan ningún tipo de vulnerabilidad, tan solo el 7% indicaron que son desplazados y el 3% víctimas del conflicto armado.

Figura 10 Estados de Vulnerabilidad



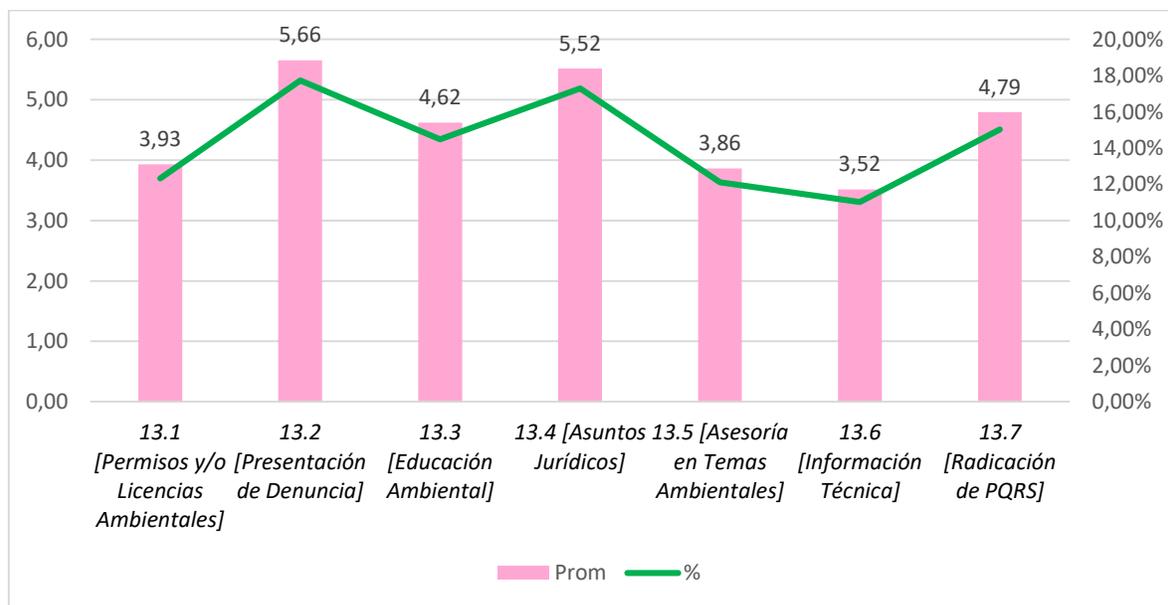
# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## 6.3. Variables intrínsecas

- Tipo y frecuencia de gestión que realizó en la CAM

Para identificar el tipo de gestión que los usuarios realizaron y la frecuencia con la que acuden a la Corporación, se formuló una pregunta con respuestas en un orden de prioridad o jerarquización, es decir, se les resaltaron siete trámites que brinda la Corporación y debían calificar de 1 a 7 la frecuencia con la que la acuden a ella, siendo 1 el de menor frecuencia y 7 el de mayor frecuencia. Partiendo de lo anterior, en la figura 11 se puede evidenciar el promedio de frecuencia con el que cada uno de los usuarios encuestados acude a la Corporación para realizar cada trámite propuesto. Siendo así, el trámite al que más recurren los usuarios es para la presentación de denuncias con un 5,66%, seguido por los asuntos jurídicos con 5,52%, posteriormente se puede afirmar que la radicación de PQRS tiene un promedio de recurrencia de 4,79%, muy cerca también se encuentra todos los trámites relacionados con asuntos de educación ambiental con un 4,62%, después se identifican los trámites que corresponden a permisos y/o licencias ambientales con un promedio de 3,93%, por último se puede reconocer que los trámites relacionados con la asesoría en temas ambientales e información técnica tienen un promedio de frecuencia de 3,86% y 3,52%, respectivamente.

Figura 11 Tipo de gestión realizada con mayor frecuencia en la CAM

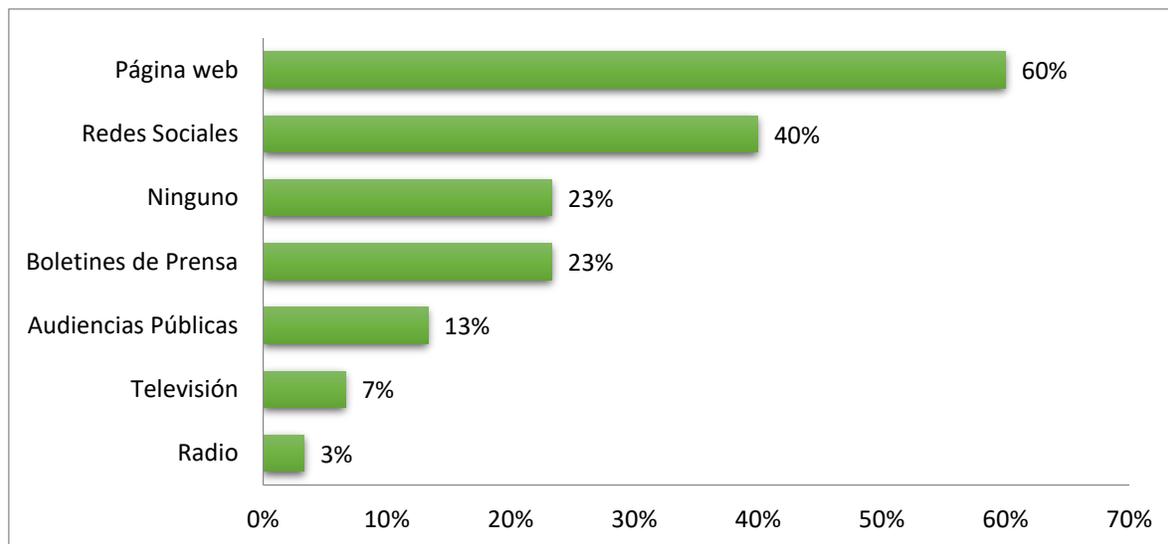


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- 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 60%; seguido con un 40% redes sociales; posteriormente con un 23% indicaron que conocen la gestión de la Corporación a través de boletines de prensa; el 13% por medio de la audiencias públicas y el 7% y el 3% a través de televisión y radio respectivamente; sin embargo el 23% de los encuestados no respondieron a la pregunta dando a entender que desconocen la gestión que realiza la Corporación. Con ayuda de la figura 12 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.

Figura 12 Uso de canales de comunicación

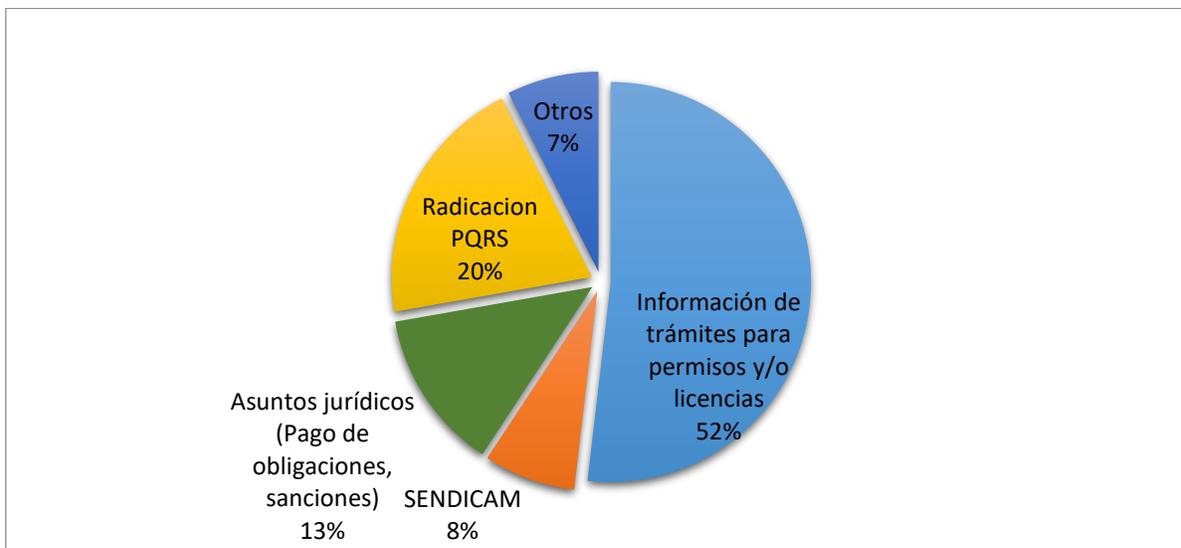


- Intereses (oferta de servicios)

A partir de la figura 13 se puede identificar que del 52% del total de los encuestados, el tema de su interés es información de trámites para permisos y/o licencias Ambientales, el 20% radicación de PQRSD; el 13% Asuntos jurídicos, el 8% le interesa información de SENDICAM. Con respecto al 7% de otros, los usuarios hicieron referencia a que el interés de acceder a los servicios que ofrece la Corporación, está relacionado con el apoyo con material educativo, publicación en medios de comunicación y la radicación de estudios ambientales y demás información de interés para la Corporación como autoridad ambiental.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Figura 13 Temas de interés en la CAM



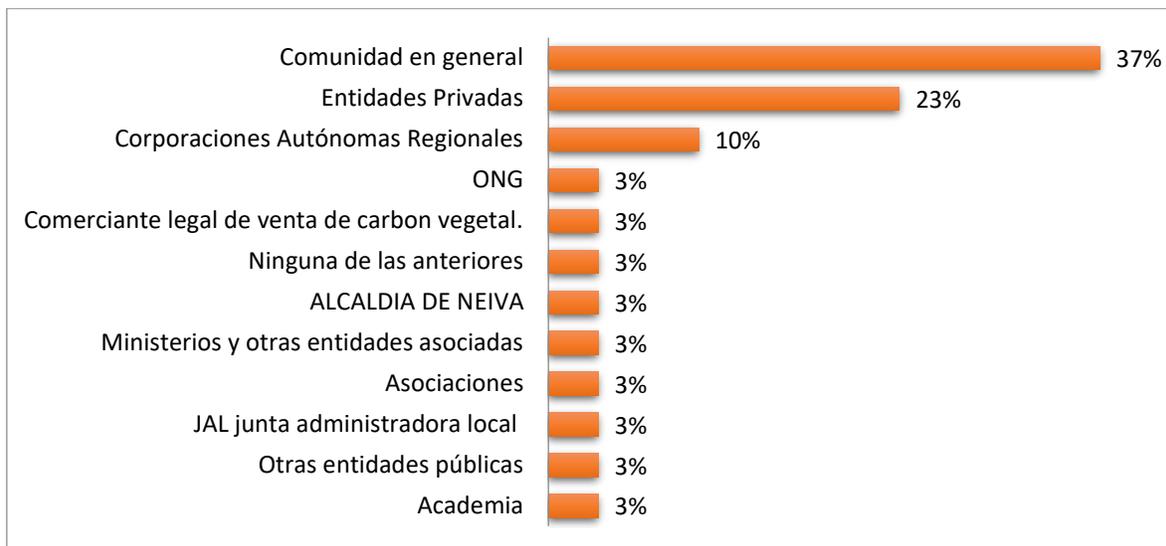
## 6.4. Variables Relacionales

- Organización empresarial o comunidad

En la figura 14 se puede observar que el 37% de los ciudadanos encuestados pertenecen a la comunidad en general; mientras que con un 23% pertenecen a las entidades privadas; seguidamente con un 10% pertenecen a las Corporaciones Autónomas Regionales, finalmente, con un 3% de participación en la encuesta pertenece a otras entidades respectivamente, tales como: otras entidades públicas, ONG, Ministerios y otras entidades asociadas, Juntas Administradoras Locales JAL, comerciantes independientes, asociaciones, Alcaldía de Neiva y organizaciones relacionadas con Academia.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

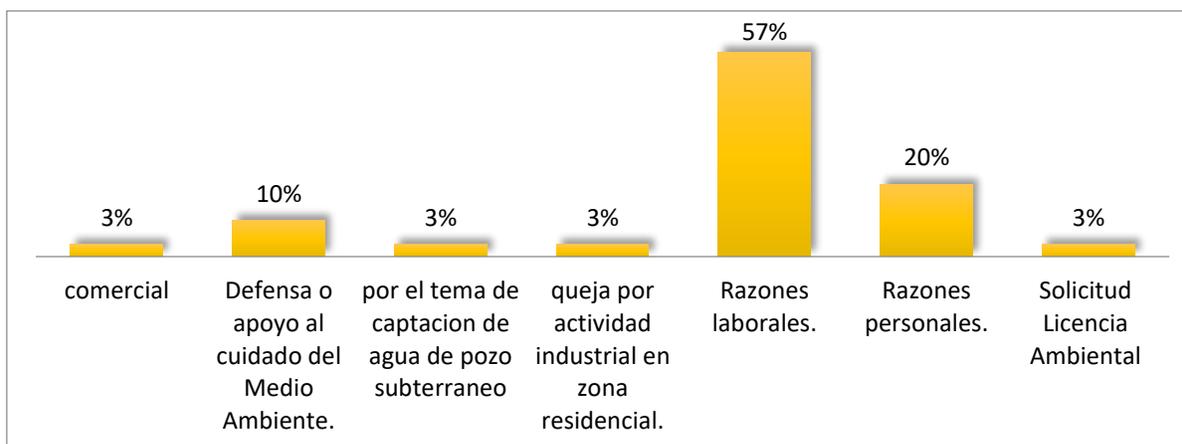
Figura 14 Tipo de Organización a la cual pertenece



- Razones de interacción con la CAM

Teniendo en cuenta la figura 15 se determinó que del total de encuestados el 57% acceden a la Corporación por razones laborales, el 20% por razones personales, seguido por el 10% que acceden por contribución a la defensa o apoyo al cuidado del Medio Ambiente, por último, el 9% restante correspondiente a otras razones, los usuarios detallaron motivos tales como: comerciales, quejas por actividad industrial en zona residencial, para información sobre captación de agua en pozo subterráneo y por solicitud de permisos ambientales; estos últimos detallados con una proporción del 3% cada uno.

Figura 15 Interacción con la CAM

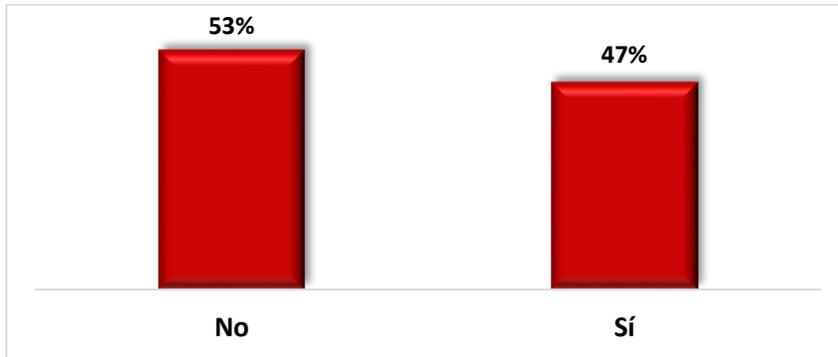


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Conocimiento de la gestión de la CAM

Mediante la figura 16 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 16 Conocimiento de la Gestión CAM



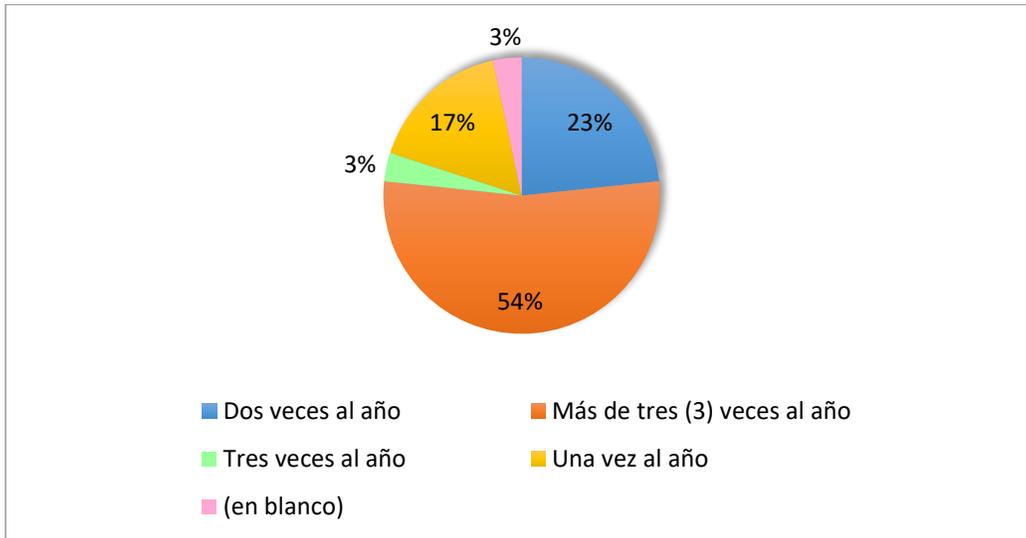
## 6.5. Variable comportamental

- Frecuencia de uso (Servicios de la CAM)

Se evidencia según la figura 17 que el 54% de los ciudadanos encuestados interactúan con la Corporación más de tres (3) veces al año; el 23% dos veces al año, el 17% una vez al año, el 3% tres veces al año y el 3% no respondieron a la pregunta.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

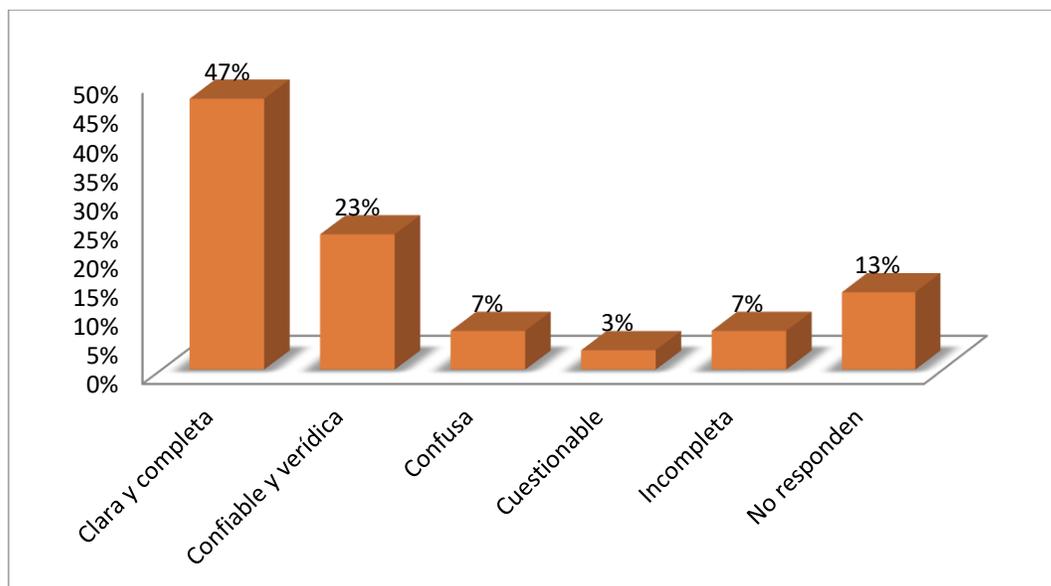
Figura 17 Frecuencia con la que interactúa con la CAM



- Calificación de la información brindada

El 47% de los participantes de la encuesta indican que la información brindada sobre el trámite que requieren es clara y completa, también detallaron con un 23% que es confiable y verídica. Con un 7% calificaron la información brindada como confusa e incompleta respectivamente, 3% cuestionable y el 13% de los encuestados no respondieron a la pregunta de acuerdo a la encuesta formulada.

Figura 18 Información brindada sobre el trámite que requiere realizar

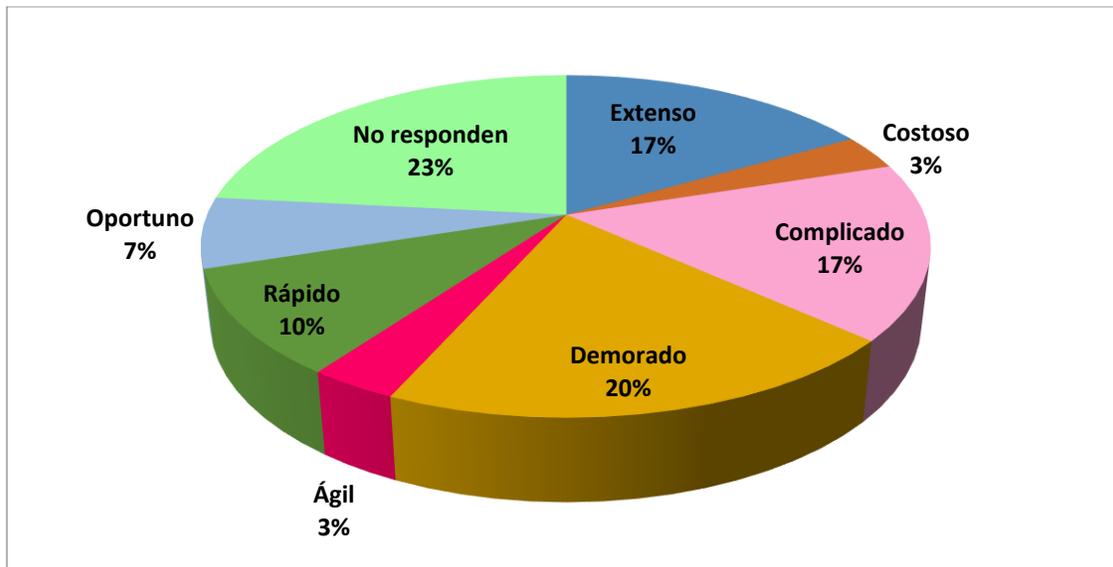


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

- Calificación del trámite realizado

A partir de la figura 19 se evidencia que el 20% de los encuestados indican que el trámite que realizó fue demorado, el 17% el trámite fue complicado y extenso respectivamente, seguidamente de un 10% que el trámite fue rápido, el 7% indican que el trámite fue oportuno y el 3% corresponde a un trámite ágil y costoso proporcionalmente. Sin embargo, el 23% restante hace referencia a usuarios que no respondieron de acuerdo a la encuesta formulada.

Figura 19 Calificación del trámite realizado.

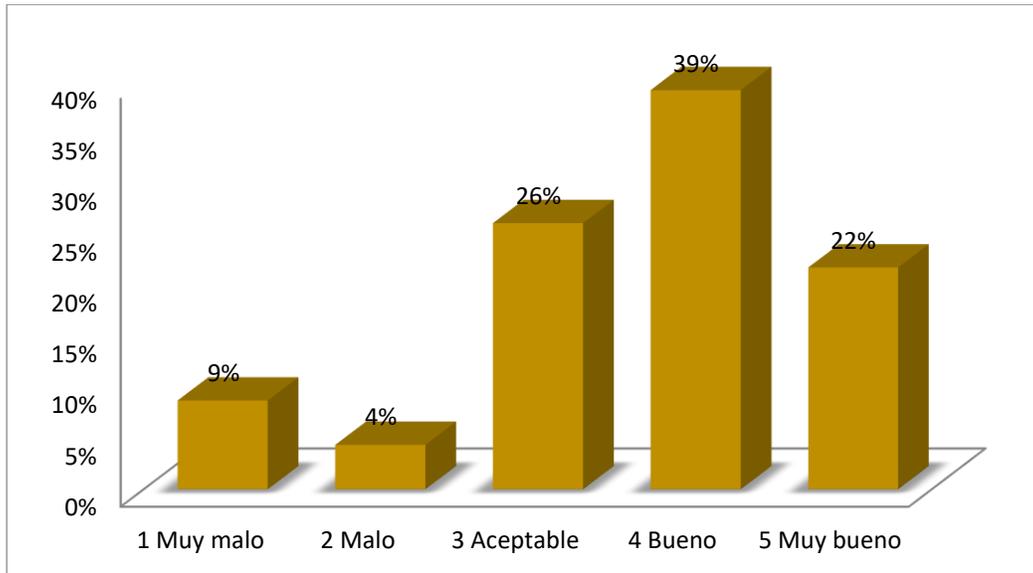


- Calificación del tiempo de atención

Según la figura 20, los usuarios encuestados afirmaron que el tiempo de atención es 39% bueno, 26% aceptable, 22% muy bueno, seguido por un 9% que aseguran es muy malo, por último el 4% aseguran es malo.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

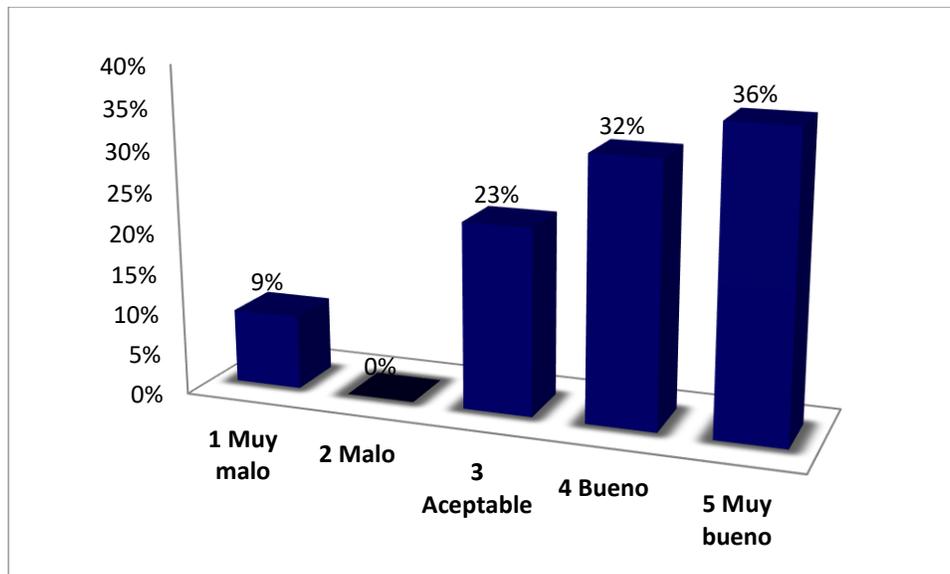
Figura 20 Calificación tiempo de atención



- Calificación del servicio

Se evidencia a través de la figura 21 que el 36% de los ciudadanos encuestados consideran que el servicio que ofrece la Corporación es muy bueno; seguidamente del 32% consideran que es bueno, continua el 23% restante indican que es aceptable y el 9% consideran que es muy malo.

Figura 21 Calificación del servicio



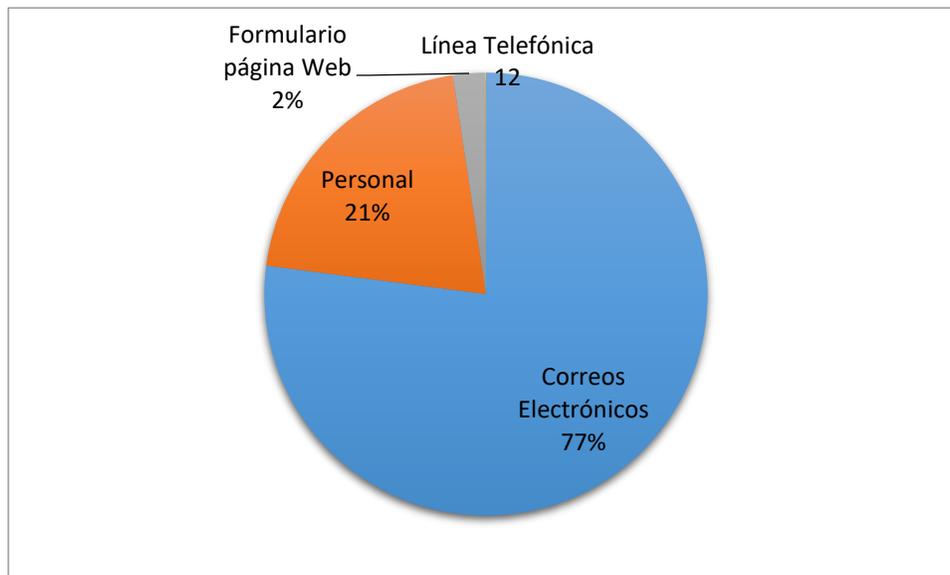
# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## 6.5.1. 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 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 2022 se recibieron 38.581 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de las cuales 29.728 se recibieron a través de los correos electrónicos, 7.927 se recibieron de forma presencial, 914 se recibieron por el formulario de la página WEB, y 12 se recibieron a través de las líneas telefónicas.

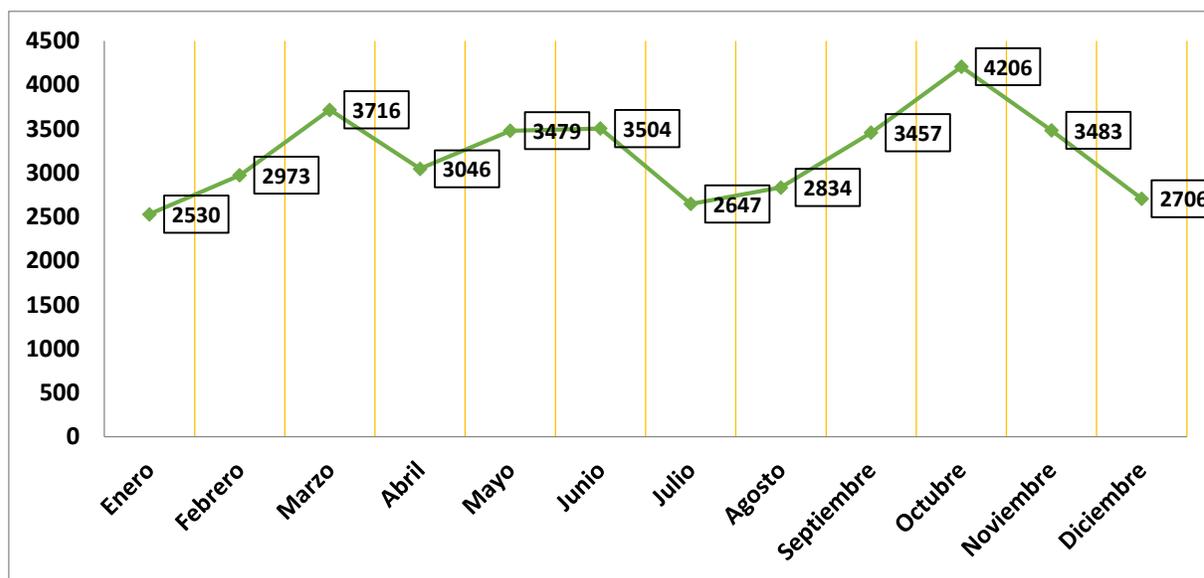
Figura 22 Canales de atención (Aplicativo de gestión documental)



A continuación, se puede observar la demanda de PQRSD desde enero a diciembre del año 2022, siendo octubre el mes con mayor número de PQRSD radicadas. El promedio mensual de comunicaciones radicadas fue de 3.215.

Figura 23 Demanda de PQRSD durante el año 2022

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

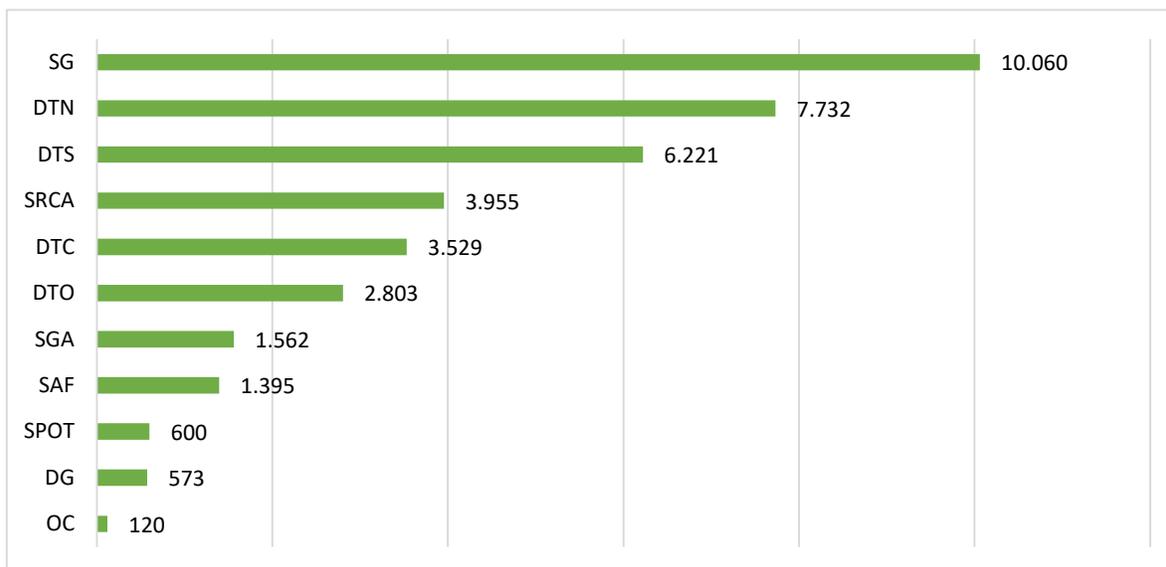


- Atención de peticiones por dependencia

La figura 24 presenta el total de solicitudes radicada para cada dependencia, la Secretaría General recibió 10.060 solicitudes correspondiente al 26,1% del total de las solicitudes recibidas en el año 2022; la Dirección Territorial Norte recibió 7.732 correspondiente al 20,1%; la Dirección Territorial Sur gestionó 6.221 correspondiente a 16,1%; la Subdirección de Regulación y Calidad Centro recibió 3.955 con una participación del 10,3%; la Dirección Territorial Centro recibió 3.529 correspondiente a 9,2%; la Dirección Territorial Occidente gestionó 2.803 correspondiente a 7,3%; la Subdirección de Gestión Ambiental recibió 1.562 correspondiente a 4,1%; las demás dependencias recibieron porcentaje menor al 5% del total de las PQRSD radicadas durante el año 2022.

Figura 24 PQRSD recibidas por dependencia en el año 2022

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



## 6.5.2. Información reportada sobre solicitudes de permisos ambientales

Durante la vigencia 2022, se recibieron 2.629 solicitudes radicadas para permisos ambientales, la mayor demanda de solicitudes presentadas fue de salvoconducto único nacional, seguido de permiso de concesión de aguas superficiales, después se encuentran los permisos de aprovechamiento forestal de árboles aislados y domésticos respectivamente, los permisos de ocupación de cauce, playas y lechos.

Entre los trámites que menos solicitudes de presentaron durante el año 2022, se encuentran la autorización de transformación Carbón Vegetal, el Permiso de investigación científica en diversidad biológica, Plan de Contingencia Transporte y/o Almacenamiento de Hidrocarburos, los cuales tuvieron menos de 6 solicitudes durante toda la vigencia. En cuanto a autorización de centros de diagnóstico automotor no se presentó ninguna solicitud.

Tabla 2 Solicitudes relacionadas con los trámites que presta la CAM

TRÁMITE	TOTAL DE TRÁMITE - RADICADOS 2022
Salvoconducto único nacional	695
Permiso de concesión de aguas superficiales	597
Permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados	477
Permiso de aprovechamiento forestal de uso doméstico	407
Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos	143
Permiso de concesión de aguas subterráneas	75

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



TRÁMITE	TOTAL DE TRÁMITE - RADICADOS 2022
Permiso de aprovechamiento forestal persistente - Flora Silvestre	61
Permiso de vertimiento	52
Permiso de aprovechamiento forestal único	45
Permiso de emisiones fuentes fijas	18
Licencias ambientales	17
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	17
Registro libro de operaciones	12
Autorización transformación Carbón Vegetal	5
Permiso de investigación científica en diversidad biológica	4
Plan de Contingencia Transporte y/o Almacenamiento de Hidrocarburos	4
Autorización de centros de diagnóstico automotor	0
	<b>2.629</b>

## 6.6. Comentarios

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

- Mejorar la comunicación entre la Corporación y quien realiza alguna solicitudes, con el fin de estar al corriente del avance en dicha petición.
- Realizar acompañamiento a las visitas de seguimiento por parte de la ANLA.
- Tener mayor apreciación al usuario que usa los diferentes medios de atención.
- Demostrar mayor apersonamiento por parte de los empleados de la Corporación para el desarrollo de los trámites y/o solicitudes para evitar retrasos a causa de falta de documentos o similar.
- Mejorar los tiempos de respuesta a solicitudes de información.

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

- Excelente atención. Y organización.
- Felicitarlos por las diferentes acciones frente a la Gestión Ambiental
- Felicitarlos, buenos resultados.
- Felicitarlos por las mejoras en los tiempos de atención.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



## 7. Conclusiones

- La caracterización de usuarios permite conocer las características y preferencias de la ciudadanía que acceden a los trámites y servicios que presta la Corporación. Permite conocer el comportamiento de la ciudadanía frente a los trámites, su nivel de frecuencia y conocimiento sobre la oferta institucional.
- La página web, Las redes sociales, los boletines de prensa 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 2022, los tres que más solicitudes recibieron fueron: Salvoconducto único nacional, el permiso de concesión de aguas superficiales y el permiso de aprovechamiento forestal de árboles aislados, por lo que se le debe dar mayor divulgación.