

# Caracterización Usuarios

.....  
**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**Subdirección de Mecanismos de Participación  
Ciudadana Ambiental**

**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA**

**Diciembre 2020**

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. Metodología.....	5
2. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.....	6
2.1 Objetivos.....	6
2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización.....	6
2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información.....	8
2.4 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.....	8
IDENTIFICACIÓN.....	9
CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES.....	9
Grupo Étnico.....	10
Discapacidad.....	10
Escolaridad.....	11
Edad.....	11
Ubicación.....	12
Uso de TICs.....	13
CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIEREN TRÁMITES O SERVICIOS EN LA ENTIDAD .....	13
Municipio Sede de la Empresa.....	13
Propiedad del Capital.....	14
Finalidad de la empresa.....	15
Tamaño de la Empresa.....	15
Sector que representa.....	16
Actividad Económica.....	16
Actividad Comercial.....	17
Redes Institucionales.....	17
Agremiaciones.....	18
INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE REALIZADO EN LA ENTIDAD.....	18
¿Durante el trámite efectuado ante la ANLA, La información que requirió estaba relacionada con?.....	18

¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite con la ANLA?.....	19
¿La información obtenida fue clara? .....	19
¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la ANLA para acceder al trámite? (Sí/No y por qué).....	20
¿De las siguientes alternativas en cuál(es) tuvo dificultad su trámite ante la ANLA? .....	21
¿Qué le gustaría que la ANLA mejorara en la atención de los trámites?.....	21
¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado? .....	22
<b>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>22</b>
¿En cuáles de los espacios de participación ciudadana que programe la entidad le gustaría participar? .....	22
<b>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE ORIENTACIÓN .....</b>	<b>23</b>
¿Le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano? .....	23
¿Qué tipo de servicios le gustaría encontrar en el centro presencial de orientación de servicios? .....	23
<b>CANALES Y REDES .....</b>	<b>24</b>
¿Sigue a la ANLA por alguna de las redes sociales? .....	24
¿Qué canales o medios utilizó o usa para comunicarse con la ANLA? .....	25
Qué información de la ANLA es de su interés .....	25
<b>CONSIDERACIONES FINALES .....</b>	<b>26</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Con el objetivo fundamental de contar con un mayor nivel de conocimiento de los usuarios y grupos de interés, que le permita a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA encaminar acciones tendientes a mejorar su gestión con base en las necesidades y expectativas con cada uno de ellos, durante el año 2020 se llevó a cabo la actualización de la caracterización de Usuarios.

La caracterización de grupos de interés de la Autoridad, se ha venido desarrollando bajo el liderazgo del área responsable de servicio al ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano, ahora Grupo de Participación ciudadana y Atención al Ciudadano<sup>1</sup>) desde el 2019, y tiene como propósito avanzar, vigencia tras vigencia, en la elaboración de instrumentos concretos que permitan caracterizar cada uno de los grupos de interés que interactúan con la ANLA, a fin de formular estrategias de relacionamiento apropiadas en las que se establezcan acciones concretas y medibles a favor del acercamiento y creación de confianza con cada uno de ellos.

Igualmente, es de recordar que, durante el 2019, se elaboró la *Metodología para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés*, que determina el marco que estructura esta importante labor. En este sentido, el presente documento desarrolla los lineamientos allí contenidos, en cumplimiento con lo dispuesto por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

En el presente documento se analiza la información de uno de ellos los Usuarios, en lo relacionado con los trámites y servicios recibidos, características de tipo socio cultural, organizacional, canales de comunicación e identifica recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios.

---

<sup>1</sup> Con el Decreto 376 de 2020, “*Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA*”, se creó la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, dependencia encargada, por excelencia, en formular e implementar estrategias que permitan mejorar la relación de la Autoridad con sus grupos de interés. Dentro de esta Subdirección se creó el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Usuario, el cual absorbió las funciones del anterior Grupo de Atención al Ciudadano, y será el encargado de promover y fortalecer las acciones de participación que permitan el mejoramiento continuo de la gestión de la ANLA.

## 1. Metodología

En el 2019, la ANLA elaboró la *Metodología de caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés*, con el objetivo de describir los pasos que debe seguir la Entidad en la aplicación de ejercicios de caracterización, en armonía con lo estipulado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, entidad líder de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Desde el 2020, y con la creación de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, se han generado una serie de esfuerzos que buscan mejorar tanto el servicio al ciudadano como la participación de los grupos de interés en la gestión institucional de la ANLA. De esta forma, la entidad tiene como horizonte la elaboración e implementación de dos grandes iniciativas: por un lado, la Política de Participación Ciudadana, la cual, como su nombre lo indica, busca fortalecer y promocionar los mecanismos de participación en el marco de sus funciones; y por el otro, pero de manera articulada con el anterior instrumento, estrategias de relacionamiento con grupos de interés, las cuales proveerán a la entidad con acciones concretas que permitan consolidar la transparencia en la información pública, generar espacios participativos idóneos, y crear oportunidades de trabajo conjunto y coordinado.

Ahora bien, el ejercicio de identificación y priorización de grupos de interés, mediante la aplicación de la metodología de *juicio de expertos* y *PODER- INTERES*, desarrollada a través de mesas técnicas en las que se involucraron a las áreas misionales y de apoyo, la ANLA priorizó una serie de grupos de interés y estableció un cronograma para ir avanzando, año tras año, en su caracterización. En este sentido, para el 2020, se programó la actualización de la caracterización de “Usuarios”, como agente de mayor potencial en la creación de valor público para la entidad.

Así las cosas, la ANLA construyó y aplicó un instrumento de caracterización a 418 Usuarios, en el cual se priorizaron las siguientes variables:

- Identificación
- Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicios ante la entidad
- Características de las organizaciones que requieren trámites o servicios en la entidad
- Información sobre el trámite realizado en la entidad

- Canales y Redes
- Diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas, participación
- Diseño e implementación de las estrategias centro de orientación

A continuación, se describen los pasos y resultados que, de conformidad con la metodología establecida, se surtieron para realizar la actualización de la caracterización del Grupo de Interés: "Usuarios".

## 2. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

### 2.1 Objetivos

#### **Objetivo general**

Identificar las características socioculturales, necesidades de información en relación con los trámites, requisitos, canales de interacción y otra información de interés de competencia de la ANLA, por parte del grupo de interés "Usuarios".

#### **Objetivos específicos**

- ✓ Identificar acciones de mejora para adecuar la oferta institucional a las características, necesidades y expectativas de los Usuarios.
- ✓ Obtener insumos para el diseño e implementación de las estrategias de participación y relacionamiento con los Usuarios.
- ✓ Viabilizar las sugerencias e incorporarlas en la gestión de la entidad, en la medida de sus capacidades y recursos, y en el marco de sus funciones.

### 2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización

La ANLA estableció que el líder de la actividad fuera el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.

Teniendo como base la guía metodológica elaborada por la ANLA, es deber del líder:

- Centralizar y analizar la información que resulte de los ejercicios de caracterización.

- Difundir la información y promover el uso constante de los resultados de los ejercicios de caracterización al interior de la entidad para mejorar las acciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Asegurar la actualización permanente de la información de los ejercicios de caracterización, con el fin de contar con datos reales para la toma de decisiones.
- Disponer los resultados de la caracterización para consulta externa de todos los interesados.

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, se determinaron los siguientes niveles de desagregación de la información a recolectar:

#### ✓ **Características socioculturales**

Con esta variable se obtuvo información sobre la persona que realizó los trámites ante la ANLA. Los niveles de desagregación permitieron obtener información sobre la situación social, económica y cultural de la persona. Con esto, se determinó acciones específicas para grupos poblacionales diversos y de divulgación de información de trámites a los diferentes grupos, el uso de las TIC para el acceso a sus trámites y otro tipo de canales necesarios. Así también, se identificaron las ciudades donde se concentran las principales sedes de los usuarios.

#### ✓ **Características organizacionales**

Esta categoría indagó sobre la entidad, empresa u organización que ha accedido a trámites de la ANLA.

#### ✓ **Información**

Con esta variable se identificó qué información de la entidad requieren los usuarios o les interesa conocer, cómo han accedido a ella, si al acceder fue clara y útil para lograr el propósito que tenían al requerirla. Con estos resultados, la entidad define si es necesario fortalecer la transparencia activa<sup>2</sup> y su divulgación, así como la diversificación de los canales de comunicación.

#### ✓ **Interacción**

---

<sup>2</sup> **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna (DAFP)

Con esta variable se consultó los motivos que llevan a un usuario a interactuar con la entidad, qué canal prefiere, cómo ha interactuado, su grado de satisfacción y si se ha interesado por conocer información institucional mediante página web o redes sociales. Con esto, la entidad valida si la página web o las redes sociales son utilizadas por los usuarios o si se requiere emprender acciones adicionales de apropiación de estos canales. Así también, si las opciones para acceder a un trámite son acordes con las expectativas de los usuarios o si requiere ampliar los canales.

#### ✓ **Participación**

Estas variables, permitieron consultar a los usuarios que tipo de mecanismos de participación ciudadana prefieren y si están interesados en participar en este tipo de ejercicios. Por último, la pregunta del centro de orientación permite identificar que tan necesario consideran un espacio como este dirigido a los usuarios.

#### ✓ **Opciones de mejora**

Se identifican necesidades y expectativas, así como las propuestas para que la entidad mejore la prestación de los servicios.

### 2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información

Teniendo en cuenta el objetivo, alcance, recursos disponibles y el grupo de interés, se utilizó como mecanismo de recolección de información la Encuesta, por la característica de ser un estudio observacional en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Además, al ser un instrumento donde las preguntas son mayoritariamente cerradas, la encuesta facilita la recolección y sistematización de la información en variables específicas.

Se capturó la información de los usuarios a través de los canales telefónico y chat con el apoyo de los agentes del centro de contacto ciudadano, durante los meses de febrero a octubre de 2020, con un registro de 418 respuestas de caracterización.

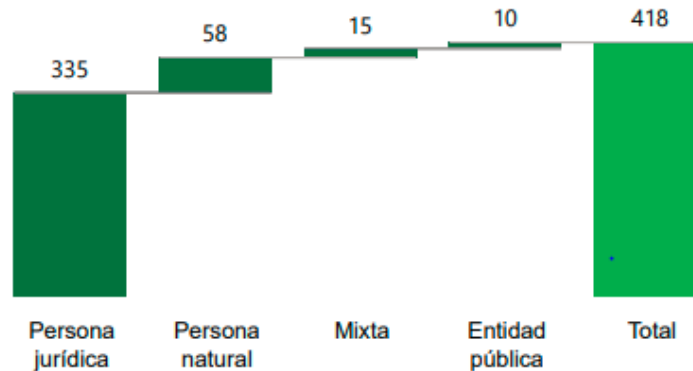
### 2.4 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares

El formulario diseñado contó con 7 secciones de preguntas, a través de las cuales



se buscó capturar la información más relevante, por lo tanto, a continuación, se procede a analizar los datos por cada sección:

## IDENTIFICACIÓN



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

En primer lugar, el criterio de identificación busca determinar el tipo de usuario que accede al trámite, con el fin de focalizar posibles acciones de la entidad para el acercamiento con este grupo de interés.

En relación con el tipo de persona que diligenció el formulario, se pudo determinar que el 80,14% se identificó como Persona jurídica, el 13,87% como Persona natural, el 3,59% como Empresa Mixta y el 2,39 % como Entidad Pública.

Tal escenario es coherente con el accionar de los sectores empresariales que son sujeto de control por parte de la ANLA, en donde los proyectos que requieren de instrumento de manejo son presentados por personas jurídicas dada la magnitud y complejidad de estos, en tanto que los trámites fuera de licencia en muchos casos son solicitados por personas naturales.

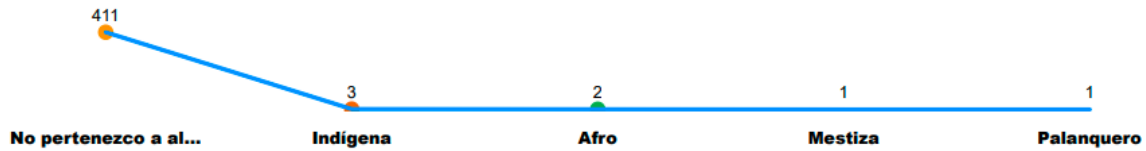
De ello es posible deducir la importancia que tiene para la ANLA, un acercamiento permanente con los sectores industriales y empresariales con el objeto de anticiparse técnica, administrativa y legalmente a futuros procesos de licenciamiento o permisos ambientales.

## CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES

La segunda sección de preguntas estuvo orientada a la identificación de los aspectos socioculturales más comunes entre los usuarios ANLA, lo que permite evaluar aspectos como la inclusión, alcance y accesibilidad de la información

que la entidad entrega de forma permanente para el desarrollo de trámites y servicios. En tal sentido se analizaron los siguientes:

### Grupo Étnico



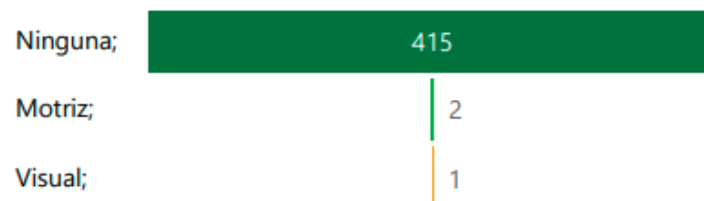
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información suministrada, el 98% de los usuarios señala que no tienen pertenencia étnica, seguido de Indígenas con el 0,72%, Afrocolombianos el 0,48%, en una menor proporción los grupos: Mestizo y Palenquero.

Ello denota que la entidad ha venido prestando sus servicios en su mayoría para usuarios sin ninguna representación étnica, sin embargo, la causa por la cual otras etnias no realizan el trámite de forma directa, si bien no obedece a parámetros establecidos por la ANLA puede atribuirse a la ubicación de la sede principal de la entidad y en otra medida a la participación de otras etnias dentro de las empresas u organizaciones que adelantan los trámites.

Respecto a ello es imperativo que el acceso a los trámites e información se diseñe y divulgue brindando accesibilidad a todas las etnias.

### Discapacidad



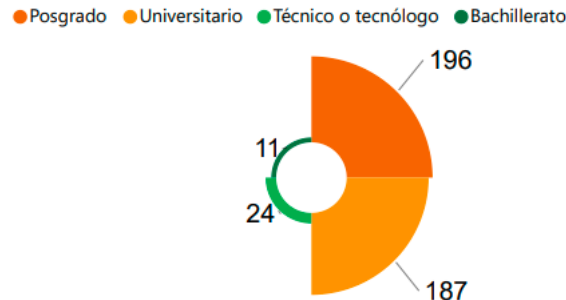
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 99,28% de los usuarios manifestaron no tener ningún tipo de discapacidad, excepto un 0,48% que corresponde a dos usuarios con alguna limitación de tipo motriz y un usuario con alguna limitación de tipo visual.

En cuanto a los usuarios con algún tipo de discapacidad, la ANLA ha venido implementando estrategias que permiten el acceso a la información, trámites y

servicios, no obstante, seguirá trabajando para mejorar en temas de accesibilidad.

### Escolaridad



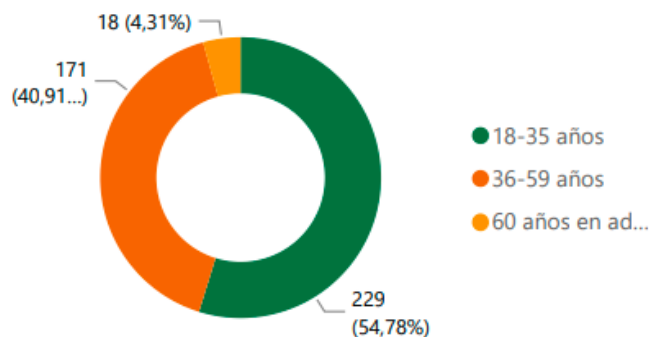
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El nivel de escolaridad de los usuarios de la Entidad corresponde en su mayoría a profesionales universitarios y con postgrado, aproximadamente el 92%, así: Postgrado el 46,89% y Universitario el 44,74%, el porcentaje restante 8%, corresponde a los niveles Técnico o Tecnólogo con el 5,74% y Bachiller 2,63%.

Tal condición es atribuible a los trámites en sí, en donde la especialidad de estos obliga al usuario a contar con un nivel mínimo de formación que le permita comprender la normatividad, requisitos y aspectos técnicos relacionados, asociados a su vez al proyecto o actividad que realiza.

Al respecto la ANLA podría inferir que cuenta con usuarios con conocimiento especializado y que por tanto la información que entrega a este grupo de interés debe contar con el mismo o mayor nivel, tanto en aspectos técnicos como jurídicos.

### Edad



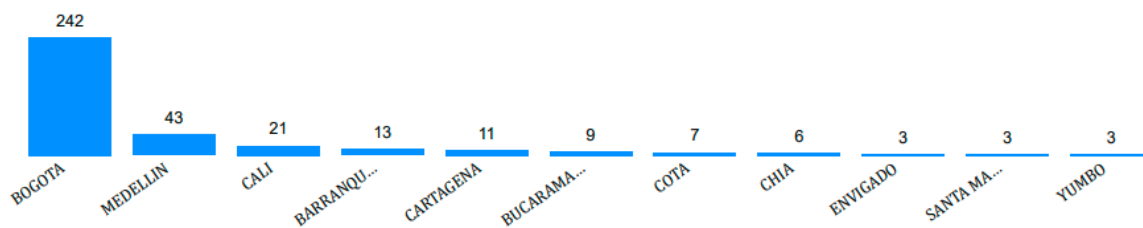
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El mayor rango de edad, es decir, el 54,8% de los usuarios de la entidad oscila entre los 18 y 35 años, seguido del rango entre 36 y 59 años con el 40,91%, y con menor proporción 4,31%, el rango correspondiente a los 60 años en adelante.

Respecto a la edad de los usuarios se puede relacionar de igual manera con el nivel de escolaridad, es notoria la baja participación de los usuarios mayores de 60, lo cual nuevamente puede obedecer a la baja participación de este grupo en las industrias, empresas y organizaciones.

Tal comportamiento representa para la ANLA un nicho de trabajo con los usuarios en universidades y grupos académicos, en donde se generen espacios de creación de conocimiento en torno a las necesidades de los sectores y proyectos.

### Ubicación



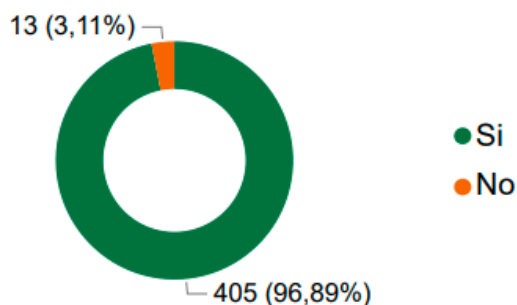
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

En las ciudades capitales se encuentran concentrados nuestros usuarios, siendo la ciudad de Bogotá D.C. la principal, con el 57,8%, seguido de Medellín – Antioquia 10,28%, Cali – Valle del Cauca 5%, Barranquilla – Atlántico 3,11%, Cartagena – Bolívar 2,63% y Bucaramanga 2,15%. Con una menor participación Cota, Chía, Envigado, Santa Marta, entre otras.

La mayoría de los usuarios se ubican en las ciudades capitales lo que representa a su vez la ubicación de las grandes empresas que por tradición se localizan en estas ciudades o sus municipios más cercanos, por las facilidades logísticas para transporte, relaciones comerciales, financieras y provisión de materias primas e insumos.

En tal escenario, que la ANLA facilite la ejecución de trámites en tales ciudades puede mejorar la prestación de sus servicios y los tiempos de atención de los trámites, puede estudiarse entonces la posibilidad de contar con subsedes en ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla.

### Uso de TICs



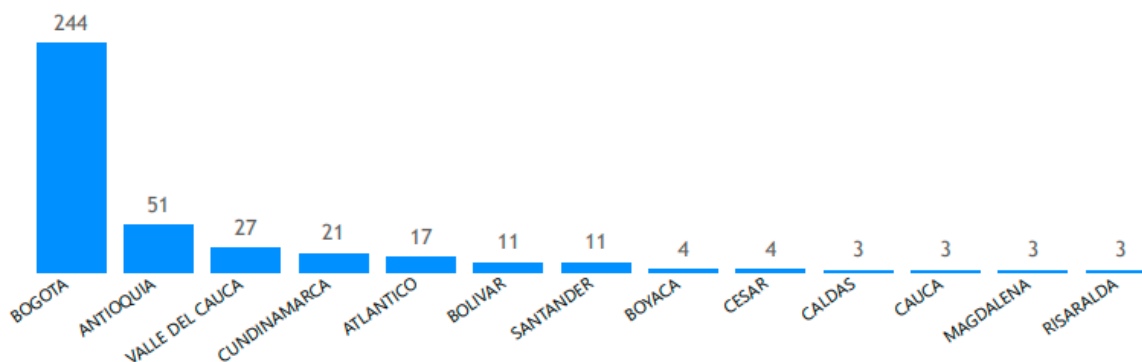
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 96,89% de los usuarios manifiesta que hace uso del internet para adelantar trámites y servicios, el restante 3,11% señala que no lo utiliza. Éste es un importante indicador de la dinámica actual, en donde el manejo virtual ha facilitado la ejecución de muchos procesos y los usuarios de la ANLA, se encuentran acordes con este manejo.

Esta facilidad que refieren los usuarios para el uso de internet soporta la posibilidad de manejar la mayoría de los trámites y servicios de la ANLA de forma virtual, soportado en información oportuna y suficiente que de manera intuitiva les permita realizar sus diferentes trámites desde el lugar en que se encuentren. Para ello es necesario fortalecer la interoperabilidad y capacidad de las plataformas tecnológicas de la entidad.

### CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIEREN TRÁMITES O SERVICIOS EN LA ENTIDAD

#### Sede de la Empresa



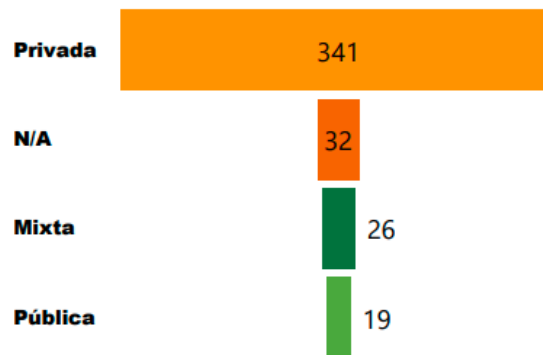
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

En relación con la ubicación geográfica, la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de la empresa que requirió el trámite ante la ANLA, en su

mayoría se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C. con el 58,37%, seguido de los departamentos: Antioquia 12,20%, Valle del Cauca 6,45%, Cundinamarca 5% y Atlántico 4%. Con menor proporción Bolívar, Santander, Boyacá y Cesar, entre otros.

La ubicación de la sede principal denota un comportamiento muy similar al de ubicación del usuario, lo que guarda coherencia dado que la mayoría de los trámites que se adelantan ante la ANLA requieren de aprobación directa de los representantes legales de las empresas y organizaciones, en el mismo sentido es un comportamiento esperado frente a la facilidad con que cuentan las empresas al ubicarse en ciudades principales o sus municipios más cercanos.

### Propiedad del Capital

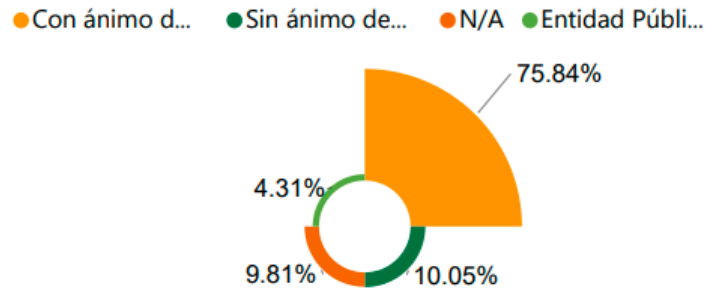


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De acuerdo con el capital, el 81,58% de los usuarios manifiestan que la empresa es privada, el 7,66% señala que no aplica a ninguno de las anteriores, el 6,22% mixta y el 4,55% señala que es de carácter público. El mayor capital de las empresas es de tipo privado, siendo este tipo de empresas las que sobresalen en los sectores productivos sujetos de licenciamiento y trámites ambientales.

La ANLA podría ofrecer a estos empresarios incentivos, capacitación y acompañamiento, desde la óptica de la orientación y sin comprometer su papel como Autoridad en torno a mesas de trabajo técnicas y académicas que favorezcan la interacción y comunicación asertiva con estos usuarios.

Finalidad de la empresa



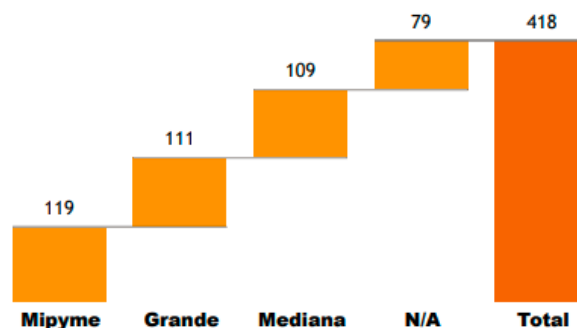
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la finalidad, el 75,84% de las empresas son con ánimo de lucro, el 10,05% manifiesta que son sin ánimo de lucro, el 9,81% indica que no aplica y el 4,31% indica que corresponde a la entidad pública.

Es claro que el desarrollo de proyectos productivos obedece a necesidades de los sectores económicos que en su mayoría están buscando una ganancia, de allí que la mayoría de los usuarios representen organizaciones con ánimo de lucro.

La ANLA puede motivar a estas empresas para la inversión de capital en soluciones ambientales sostenibles mediante la adopción de incentivos u otros mecanismos que motiven a los sectores a desarrollar inversiones ambientales en el territorio, a través de sus propios proyectos u otros relacionados.

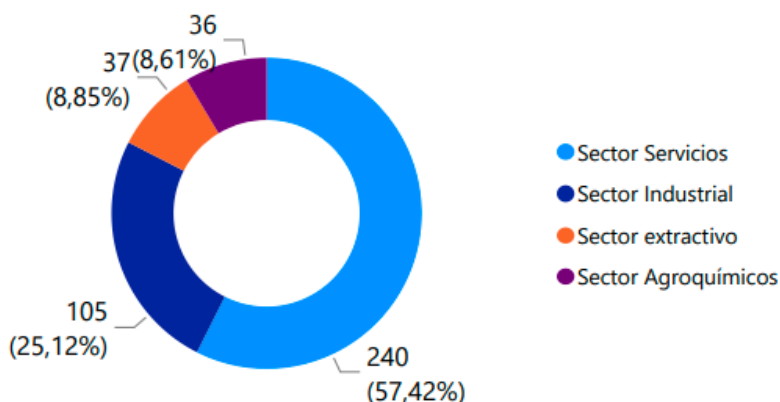
Tamaño de la Empresa



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Los diferentes tamaños de empresas están representados de forma equitativa entre los usuarios, la cual se clasificó de la siguiente manera: Mipyme el 28,47%, grande el 26,56%, Mediana empresa el 26,08% y no aplica ninguna de las anteriores el 18,90%.

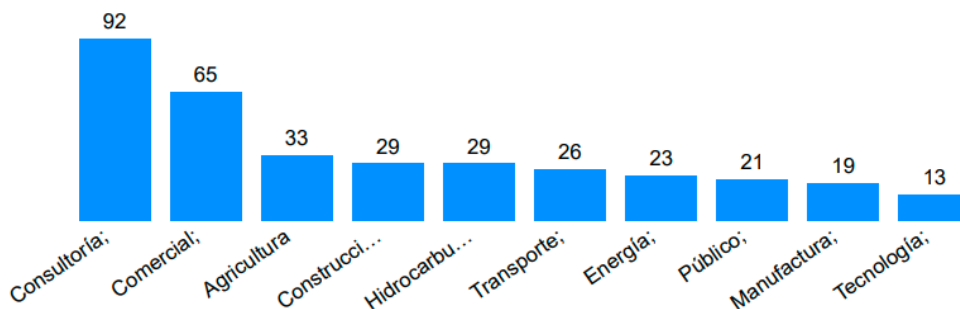
Sector que representa



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Las empresas en su mayoría pertenecen al sector de servicios con el 57,42%, seguido del Industrial con el 25,12%, en tercer lugar, el sector extractivo con el 8,85%, seguido del sector de agroquímicos con una participación del 8,61%.

Actividad Económica



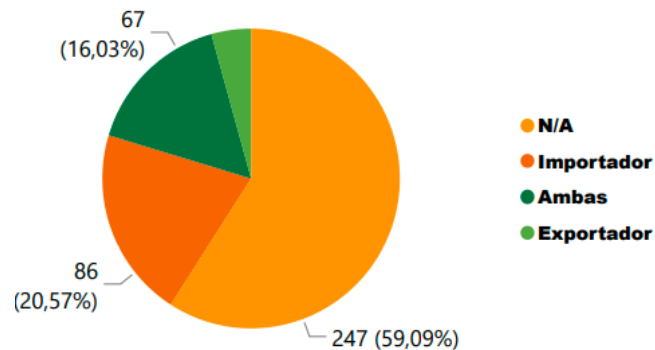
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

En relación con la actividad principal de la empresa, la actividad económica con mayor porcentaje corresponde a la consultoría con una participación del 22%, seguido de la actividad comercial 15,55%, agricultura con 7,89% y la construcción e Hidrocarburos con el 6,93%, el resto de las actividades se encuentran por debajo del 6% de participación y corresponden a las actividades de Transporte, Energía, Público, Manufactura, Tecnología, Farmacéutico, Educación, Minería, Agroindustrial, Alimentos.

Respecto a los sectores y actividad económica hay un porcentaje importante en el sector de consultoría, asociado a "Servicios", lo que se relaciona directamente con el tipo de empresas que actualmente desarrollan los proyectos y son usuarios frecuentes que interactúan con la ANLA.



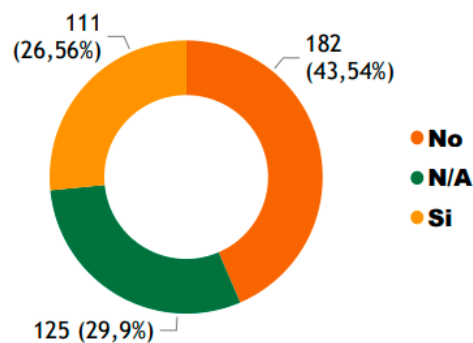
### Actividad Comercial



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Con respecto a la actividad comercial de la empresa, el 59,09% de los usuarios manifiesta que no aplica a ninguna de ellas, el 20,57% indica que actúan en calidad de importadores, el 16,03% tanto importadores como exportadores y el 4,31% restante únicamente como exportadores.

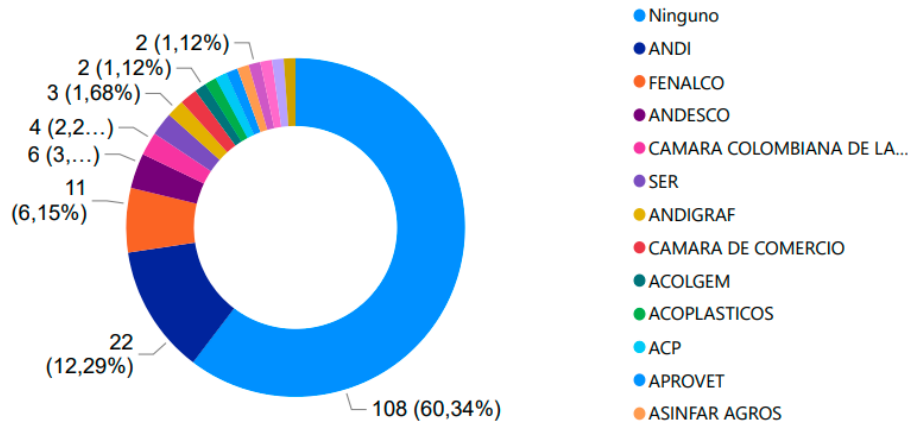
### Redes Institucionales



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 43,54% de las empresas no se encuentran vinculadas a las agremiaciones o asociaciones del sector, el 29,90% indica que no aplica y el 26,56% responde que si hace parte de ellas.

Agremiaciones



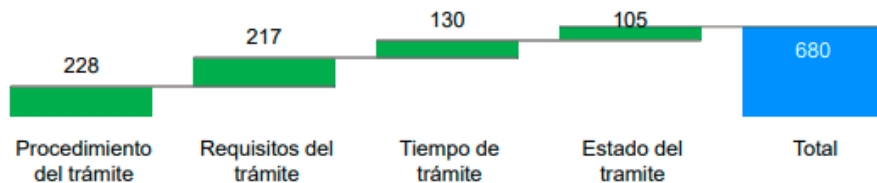
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Los usuarios que se encuentran vinculados a agremiaciones del sector refieren que los principales aliados son la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI, la Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia - ANDESCO.

Existe un alto porcentaje de usuarios no agremiados, esto puede atribuirse a que algunos de los proyectos y trámites son realizados por consorcios o uniones temporales, que incluso se pueden crear para diversas etapas de un mismo proyecto, sin embargo, un trabajo articulado con la ANDI o Fenalco puede representar para la ANLA una mayor cobertura de sus usuarios adquiriendo representatividad en los diversos sectores.

**INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE REALIZADO EN LA ENTIDAD**

¿Durante el trámite efectuado ante la ANLA, La información que requirió estaba relacionada con?



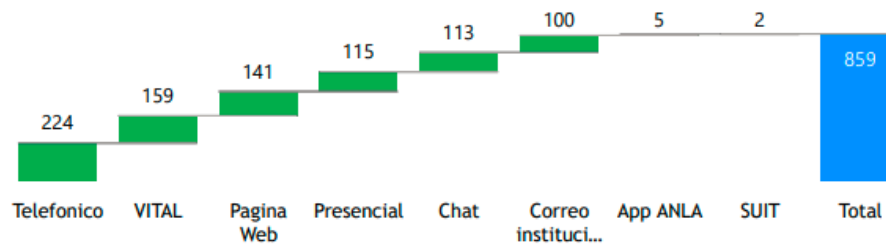
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La información que requirieron los usuarios estuvo relacionada con el Procedimiento del trámite con el 33,53%, los requisitos el 31,91%, el tiempo de

trámite 19,12% y finalmente con el estado del trámite el 15,44%.

La mayor necesidad de información corresponde a procedimiento y requisitos del trámite, lo que puede representar dos oportunidades de mejora, ya sea frente a la claridad de la información o bien de los canales de divulgación, en tal sentido es necesario verificar tanto el contenido de la información para el desarrollo de los tramites, así como el acceso a dicha información para mejorar la interacción con los usuarios de la ANLA.

¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite con la ANLA?

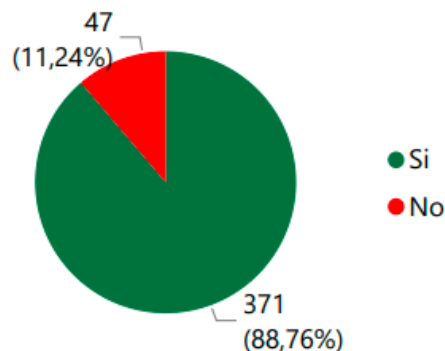


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Los canales que los usuarios emplearon para consultar información relacionada con sus trámites fueron el telefónico con el 26,08%, seguido de VITAL con el 18,51%, la página web 16,41%, el canal presencial 13,39%, chat 13,15% y correo institucional 11,64%. Los demás canales no son utilizados de manera frecuente por los usuarios.

Es notoria la baja utilización de la aplicación ANLAPP y la plataforma SUIT por parte de los usuarios, y la necesidad de clarificar la información que se entrega a través de los canales verbales, la plataforma VITAL y la página web siendo estos los canales más utilizados y que, por tanto, representan los medios de interacción preferidos por los usuarios.

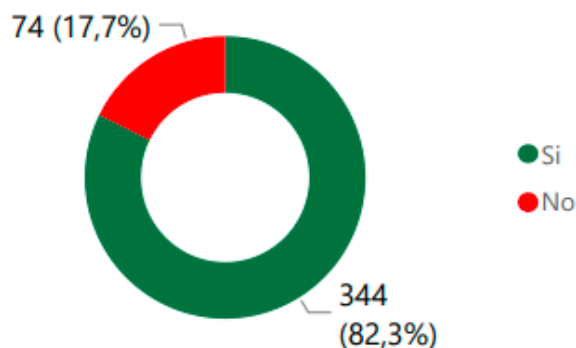
¿La información obtenida fue clara?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Realizando la comparación con el año 2019, se observa que la entidad mejoró en 7 puntos porcentuales, en razón a que la información que recibieron los usuarios durante la realización del trámite fue clara con el 88,76%, mientras que el 11,24% señala que no lo fue.

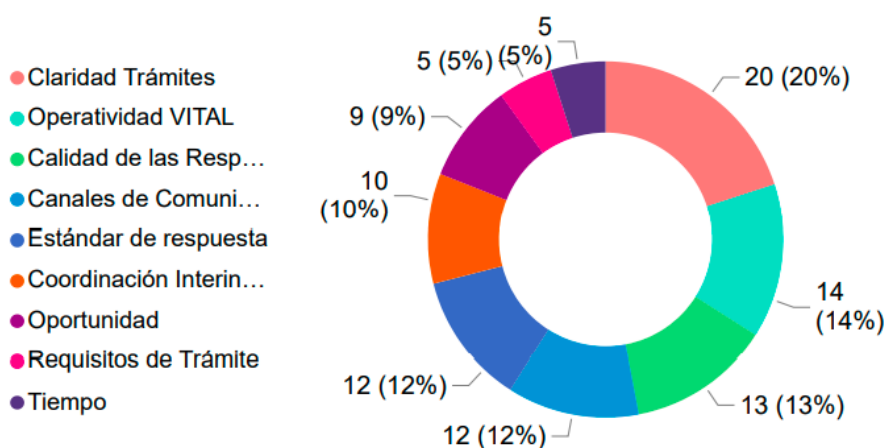
¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la ANLA para acceder al trámite? (Sí/No y por qué)



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción de los usuarios frente al proceso realizado para acceder al trámite fue del 82,3%, comparado con la vigencia 2019, la entidad mejoró la satisfacción en 9 puntos porcentuales. Por su parte el 17,70% de los usuarios caracterizados no se encuentra satisfecho.

¿Si la respuesta fue NO, Por qué?

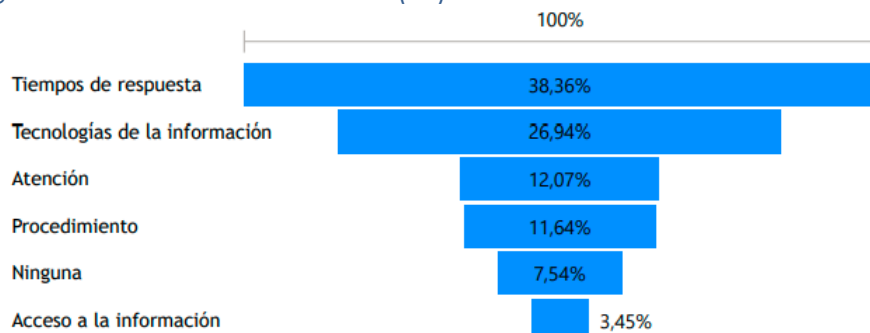


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 17,7% de los usuarios que manifestó no estar satisfecho, señala que el principal motivo es la claridad frente a los trámites 20%, seguido de la operatividad de la

Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL 14%, la calidad de las respuestas 13%, los canales de comunicación y la estandarización de las respuestas 12% y la coordinación interinstitucional 10%. En menor proporción la oportunidad y los requisitos del trámite.

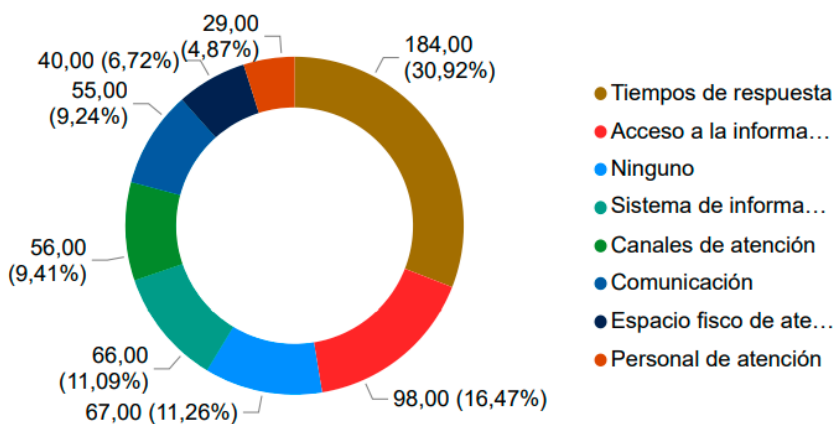
¿De las siguientes alternativas en cuál(es) tuvo dificultad su trámite ante la ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La mayor dificultad a la hora de llevar a cabo el trámite se presentó, según los usuarios, en los tiempos de respuesta 38,36%, las tecnologías de la información 26,94%, la atención 12,07%, el procedimiento 11,64% y el acceso a la información 3,45%, como las más relevantes. Por su parte el 7,54%, señala que no se presentó dificultad en la realización del trámite.

¿Qué le gustaría que la ANLA mejorara en la atención de los trámites?

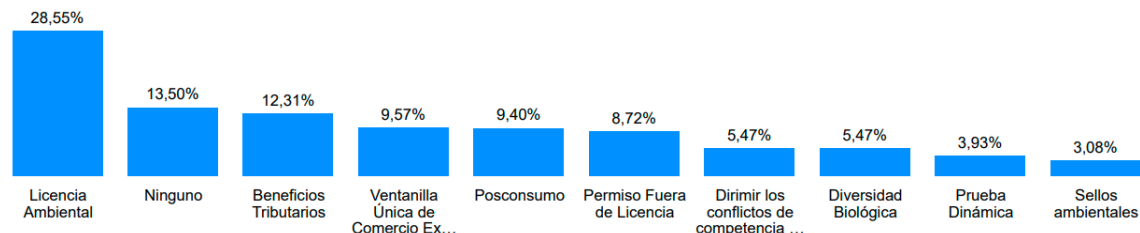


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

A los usuarios de los trámites de ANLA les gustaría que se mejorara en aspectos relacionados con los tiempos de respuesta 30,92% seguido de acceso a la información 16,47%, sistemas de información 11,09%, y canales de atención 9,41%, como los más representativos. Mientras el 11,26% señala que no debe mejorar en ninguno de los aspectos.

Si bien la satisfacción frente a los trámites es favorable, es necesario adelantar acciones que mejoren la atención de estos, en principio fortaleciendo los tiempos de respuesta que representan la mayor dificultad. En cuanto al acceso a la información, y en medio de un año con grandes retos, se requieren esfuerzos adicionales para asumir la virtualidad, esta será una oportunidad de mejora para la ANLA.

¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado?



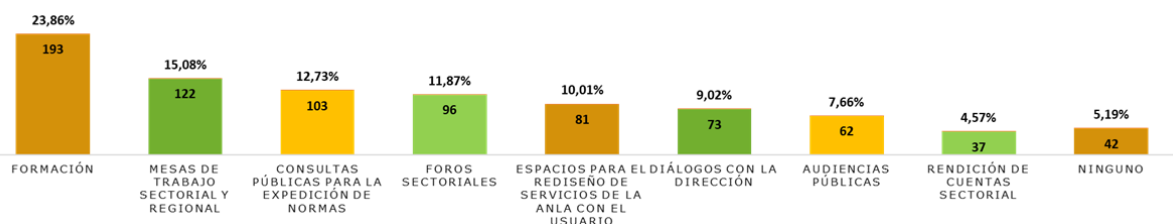
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El trámite que le gustaría a los usuarios sea racionalizado, automatizado o simplificado es la Licencia Ambiental 28,55%, Beneficios Tributarios 12,31%, VUCE 9,57%, Posconsumo 9,40%, y Permisos fuera de licencia 8,72%.

Partiendo de la percepción de los usuarios, evaluar la posibilidad de automatizar el trámite de licencias ambientales debe ser estudiado, si bien el trámite alberga en sí etapas cuya consecución no podría realizarse de forma virtual o automatizada, algunas de sus etapas si pueden ser simplificadas sin comprometer la normativa que actualmente reglamenta el trámite.

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿En cuáles de los espacios de participación ciudadana que programe la entidad le gustaría participar?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

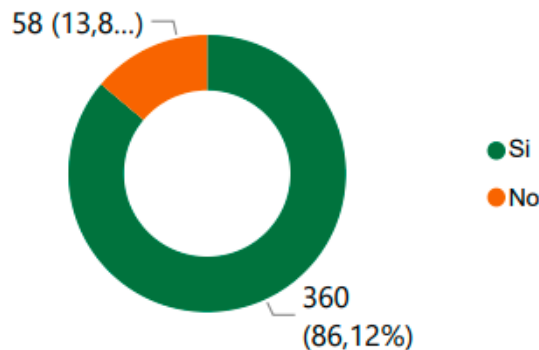
Los escenarios de formación son el principal espacio donde los usuarios desean

participar con el 23,86%, seguido de las mesas de trabajo sectorial y Regional 15,08%, y las consultas públicas para la expedición de normas 12,73%, entre los más representativos. En menor proporción las audiencias públicas, los foros sectoriales, los diálogos con la dirección, los espacios para el rediseño de servicios de la ANLA y la rendición de cuentas sectorial.

Los usuarios refuerzan su interés por participar en espacios de formación y capacitación que fortalezcan los conocimientos técnicos y jurídicos en temas de licenciamiento ambiental, permisos y demás trámites ambientales. En relación con las mesas sectoriales y regionales, guarda total coherencia con las necesidades mismas del territorio que requieren de presencia institucional y mayor relacionamiento con los diferentes actores, en este sentido será fundamental la consolidación de la estrategia de los inspectores ambientales regionales, que permite brindar respuestas oportunas en territorio y adelantar acciones de pedagogía institucional, fortaleciendo los espacios de diálogo y acciones efectivas en territorio.

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE ORIENTACIÓN

¿Le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano?

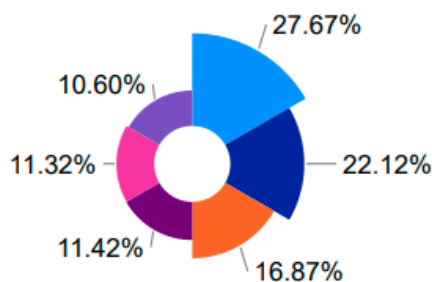


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 86,12% de los usuarios manifestó que le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano. Uno de los principales logros de la Entidad para el año 2020, es que a partir del mes de septiembre puso en funcionamiento el Centro de Orientación, donde se integraron los servicios de notificaciones, correspondencia, préstamo de expedientes y orientación general en un solo espacio, se mejoraron las condiciones de accesibilidad para los diferentes grupos de interés y adicionalmente se cuenta con un servicio de orientación especializada con personal técnico para las diferentes consultas de competencia de la ANLA.

¿Qué tipo de servicios le gustaría encontrar en el centro presencial de orientación

- Asesoría técnica
- Capacitaciones
- Consultas de ex...
- Notificaciones
- Solicitudes verb...
- Correspondencia



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

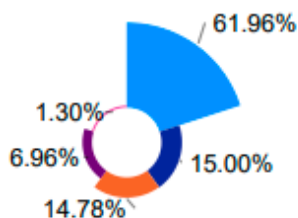
Los servicios que le gustaría encontrar en el centro presencial de orientación son: asesoría técnica 27,67%, capacitaciones 22,12%, consulta ágil de expedientes 16,87%, con una proporción similar las solicitudes verbales de servicios y las notificaciones 11,42%, seguido de la Solicitudes verbales 11,32% y correspondencia con el 10,60%.

Basados en las necesidades y expectativas de los usuarios, la ANLA dio apertura al Centro de Orientación, actualmente cuenta con el servicio de orientación técnica para la realización de trámites, con profesionales expertos del sector de cara a los interesados en este caso los usuarios, con el fin de fortalecer los procesos, disminuir reprocesos y tiempos de respuesta.

## CANALES Y REDES

¿Sigue a la ANLA por alguna de las redes sociales?

- Ninguna
- Twitter
- Facebo...
- LinkedIn
- Youtube



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

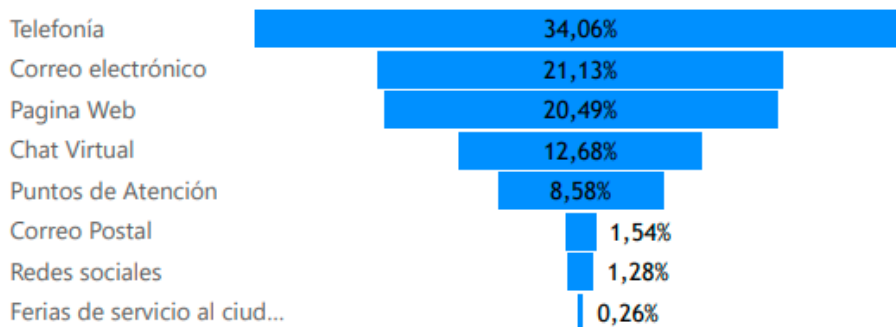
El 61,96% de los usuarios manifiesta que no sigue a la ANLA por ninguna red social, y las redes con mayor usabilidad por parte de los usuarios son twitter 15% y facebook 14,78%.

Que la mayoría de los usuarios no siga las redes sociales de la entidad representa



una falla frente al uso de estas herramientas como medios de comunicación por parte de la ANLA y a su vez, una falta de difusión de estas alternativas como contacto con el usuario, es necesario reforzar la divulgación de estos canales.

¿Qué canales o medios utilizó o usa para comunicarse con la ANLA?

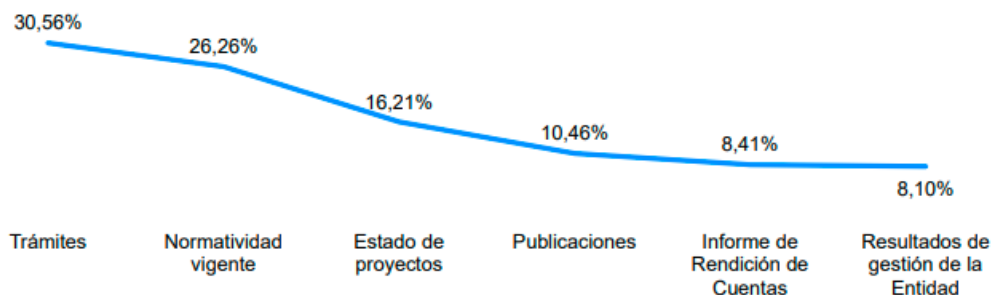


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El canal de atención que usan los usuarios con mayor frecuencia es el canal telefónico 34,06%, seguido del correo electrónico 21,13%, página web 20,49%, chat virtual 12,68%, puntos de atención 8,58%. Los canales con menor uso corresponden al correo postal 1,54%, las redes sociales 1,28% y las ferias de servicio al ciudadano 0,26%.

Es claro que el canal telefónico, el correo electrónico y la página web representan los medios de interacción preferidos por los usuarios, por tanto, será necesario fortalecer los contenidos y dar mayor claridad frente a la información que se entrega a través de estos. Se resalta la baja utilización de las redes sociales y las ferias de servicio, lo que representa una oportunidad de mejora, en el sentido de realizar una campaña de divulgación para que se conozcan y utilicen mejor estos canales.

Qué información de la ANLA es de su interés



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La información de interés que señalan los usuarios corresponde a trámites 30,56%, normatividad vigente 26,26%, estado de los proyectos 16,21% y publicaciones 10,46%.

Respecto a la información de interés es claro que se concentra en los tramites que son los que los usuarios requieren de forma constante y directa, frente a un menor porcentaje de la rendición de cuentas, esto puede obedecer a que este tipo de información se cubre con otros espacios a los cuales sería oportuno integrar a los usuarios de forma participativa con el fin que reconozcan la importancia de este tipo de información.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Los resultados obtenidos en la actualización de la caracterización de Usuarios nos permiten identificar diversas oportunidades de mejora, pero también, resalta los logros institucionales alcanzados, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Continuamos con retos institucionales importantes en materia de acceso a información, fortalecimiento de canales de comunicación, mejoramiento de tiempos de respuesta, ampliación de los espacios de formación y la consolidación de la estrategia de los inspectores ambientales regionales, como los elementos más destacados.

Lo identificado se convertirá, por tanto, en una hoja de ruta de acciones de corto, mediano y largo plazo, que se incorporaran en la gestión de la entidad, en la medida de sus capacidades y recursos, y en el marco de sus funciones. Sea esta la oportunidad de agradecer a este grupo de valor "Usuarios" que participó en este ejercicio y con estos resultados, ratificar el interés por fortalecer y potenciar aún más, las relaciones entre Estado – Usuario – Ciudadano.