

Informe de Caracterización de Personas Usuarias del Centro de Orientación ANLA- 2023

Subdirección de Mecanismos de
Participación Ambiental

Noviembre 2023

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo general:	3
1.2 Objetivos específicos:.....	3
2. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS APLICADOS	3
3. PRINCIPALES RESULTADOS.....	6
3.1. Identificación	6
3.2 Información sociocultural.....	9
3.2.1. Personas en Condición de Discapacidad	9
3.2.3. Información poblacional.....	11
3.2.4. Género.....	12
3.3. Geográficas.....	14
3.4. Información del trámite o servicio	15
3.4.1 Grupo responsable de la solicitud y el tipo de persona que realiza la solicitud.	15
3.4.2 Tipo de solicitud y tema de la solicitud según el tipo de persona que realiza la solicitud	18
3.5. Canales de atención	22
3.5.1. Tipo de Canal.....	22
3.5.2. Tipo de persona por canal a través del cual se relaciona con la entidad.	23
3.5.3. Género.....	24
3.5.4. Grupo étnico.....	25
3.5.5. Condición de Discapacidad.....	26
3.5.6. Información poblacional.....	27
4. CONCLUSIONES	28
4.1. Identificación	28
4.2. Características socioculturales	29
4.3. Información de trámite o servicio	29
4.4. Preferencia en el uso de canales.	30
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA	32
Referencias	36

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

INTRODUCCIÓN

En el presente informe, se lleva a cabo la actualización del ejercicio de caracterización de usuarios del Centro de Orientación de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA). Esta revisión se emprendió como respuesta a la reciente actualización del procedimiento de caracterización de grupos de valor por parte de la ANLA, realizada en el marco de la actualización de la "Guía de caracterización de ciudadanías y grupos de valor" en el año 2022 por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Esta última edición no solo incorpora una simplificación de ciertos conceptos y procedimientos existentes, sino que también adopta el enfoque de Estado Abierto presentado en el documento CONPES 4070 de 2021. La presente actualización busca, por tanto, alinearse con las directrices más recientes y avanzadas en materia de caracterización de usuarios.

La adopción del enfoque de Estado Abierto exige a las entidades públicas el reconocimiento y entendimiento de sus grupos de valor, así como el acercamiento a ellos a través de sus particularidades y necesidades buscando garantizar el acceso, uso y disfrute de los bienes y servicios del Estado. En este sentido, la caracterización se posiciona como un punto de partida fundamental y el insumo principal para la formulación de las estrategias de relacionamiento de la entidad.

La actualización del procedimiento no solo responde a una necesidad de adaptación a los lineamientos establecidos a nivel gubernamental, si no que también refleja una evolución hacia un paradigma de gestión más inclusivo y orientado hacia la satisfacción de las personas. Asimismo, esta revisión busca optimizar la interacción entre la entidad y los grupos de valor, con miras a establecer un canal de comunicación más eficiente y empático que permita una prestación de servicios públicos más alineada con las expectativas y demandas de la población.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general:

Actualizar el ejercicio de caracterización que identifica las características y particularidades de las personas usuarias del Centro de Orientación de la ANLA.

1.2 Objetivos específicos:

- Identificar las características socioculturales de las personas usuarias del Centro de Orientación.
- Rastrear los tipos de solicitudes más solicitadas por las personas usuarias del Centro de Orientación de ANLA
- Determinar la preferencia en el uso de canales de interacción por parte de las personas usuarias.
- Plantear oportunidades de mejora para el proceso de caracterización de las personas usuarias del Centro de Orientación.

2. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS APLICADOS

Teniendo en cuenta el objetivo, los recursos disponibles y el grupo de valor, el presente ejercicio de caracterización se realizó a través de un análisis cuantitativo sobre información recolectada por el Centro de Orientación. Para esto, se realizó una base de tipificación construida en función de las tablas paramétricas que utiliza la entidad en la gestión de las PQRSDF, lo que facilita la sistematización de la información al contar con variables ya definidas.

Esta base de tipificación atiende las especificaciones y lineamientos dadas tanto en el Manual de PQRSDF como en el Protocolo de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Fue construida con datos recolectados durante el período comprendido entre marzo y octubre de 2023 y está compuesta por 10.139 registros. Fue entregada por el Centro de Orientación al equipo de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental con el propósito de respaldar la actualización del ejercicio de caracterización.

Para el análisis de la información, se tomaron las variables utilizadas en la base de tipificación y se organizaron a través de las siguientes dimensiones:

- i. **Identificación** Reconoce los grupos de valor con los cuales interactúa la entidad, clasificándoles según el tipo de persona y grupo poblacional con el que se identifica.
 - **Tipo de persona:** Establece si la persona usuaria corresponde a Persona Natural, Persona Jurídica Pública, Persona Jurídica Privada y Cliente genérico el cual responde a los registros anónimos.
 - **Persona:** Ubica al solicitante de acuerdo con el grupo poblacional con el que se identifica.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

- ii. **Información sociocultural:** Rastrea las características y particularidades asociadas al contexto social y cultural de los grupos de valor. En esta categoría se realiza la identificación de pertenencia a algún enfoque diferencial.
- **Género:** Identificación de la persona con los géneros femenino y masculino e incluye la opción “no aplica”.
 - **Grupo étnico:** Identificación de la persona con los grupos étnicos Afrocolombianos, Indígenas, Mulatos, Negros e incluye la opción “No aplica”.
 - **Discapacidad:** Registro de tipo de discapacidad física o movilidad reducida, Auditiva, Múltiple, Talla baja, Visual e incluye la opción “No aplica”.
 - **Información poblacional:** Detalla la identificación de las personas usuarias con grupos y comunidades de persona LGBTI, Niños, niñas y adolescentes, Víctimas del conflicto armado e incluye la categoría “Ninguna de las anteriores”.
- iii. **Geográficas:** referentes a la ubicación geográfica de los grupos de valor.
- **Interacción por departamento y ciudades:** Especifica la ubicación de las personas usuarias según su lugar de residencia.
- iv. **Información referente al trámite o servicio:** Clasifica el trámite o servicio solicitado por las personas usuarias según su tipología, tema, sector y grupo de competencia de la ANLA. Esta interrelación permite una comprensión más profunda de las necesidades y demandas específicas relacionadas con los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.
- **Tipo de solicitud (solicitud o servicio asociado):** Esta variable categoriza la naturaleza del proceso, diferenciando entre solicitudes específicas y servicios asociados, lo que proporciona una visión clara de las demandas específicas presentadas por los usuarios.
 - **Tema:** La variable "tema" identifica la categoría o el asunto principal asociado al trámite o servicio solicitado, permitiendo clasificar y analizar las áreas temáticas de mayor relevancia para la entidad.
 - **Sector de la consulta:** Esta variable se refiere al área o sector específico de competencia dentro de la ANLA relacionado con la consulta, proporcionando información sobre la distribución y enfoque de las solicitudes en diferentes sectores de la entidad.
 - **Grupo del trámite:** Clasifica las solicitudes o servicios en grupos específicos, lo que facilita una comprensión más detallada de las características y necesidades particulares asociadas a cada conjunto de procesos.
- v. **Canal de atención:** medio, espacio o plataforma a través del cual se gestionó la solicitud y/o servicio. Permite comprender y establecer patrones y tendencias en el relacionamiento e interacción con los grupos de valor.
- **Filtro canal:** especifica el espacio o plataforma de atención: Chat de Página Web, Chat de WhatsApp, Presencial, Telefónica y Videollamada.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

El análisis se realizó a partir del procesamiento estadístico de las variables individuales y el cruce estas, con el fin de identificar posibles correlaciones o patrones de interés. Las variables fueron procesadas mediante tablas dinámicas en el software especializado Stata para análisis estadístico y en Microsoft Excel para organización de datos y representaciones gráficas.

Las tablas dinámicas permitieron resumir, ordenar y agrupar las variables en filas y columnas. Luego, a partir de las tablas generadas, se realizaron las gráficas y los análisis cuantitativos asociando las frecuencias y promedios para caracterizar a las personas usuarias del Centro de Orientación de la ANLA.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

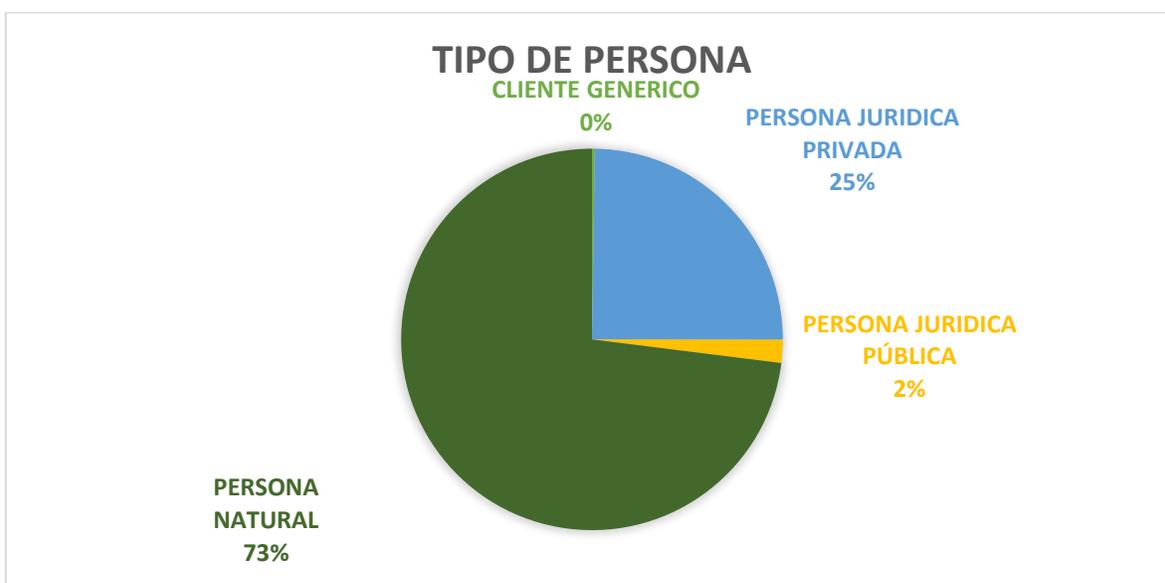
3. PRINCIPALES RESULTADOS

A continuación, se esbozan los principales resultados respecto a cada grupo de variables.

3.1. Identificación

En un primer momento, el criterio de identificación busca determinar el tipo de usuario que desea acceder a un trámite, con el fin de identificar formas para focalizar el acercamiento del Centro de Orientación de la entidad con sus diferentes tipos de usuarios.

Figura 1: Gráfico sobre distribución de solicitudes según tipo de persona



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

En relación con la información sobre el tipo de persona con la que se cuenta en los registros, se pudo determinar que el 25% se identificó como Persona jurídica privada, el 73% como Persona natural, el 2% como Persona Jurídica Pública y el 0.23% correspondiente a Cliente Genérico, categoría que hace referencia a aquellas personas usuarias que optan por una atención anónima.

La proporción de Personas Naturales, Personas Jurídicas Privadas y Públicas, respecto al anterior ejercicio de caracterización muestra un cambio notable en la misma, ya que en el ejercicio de caracterización de Usuarios que se desarrolló en el año 2020 el 80% de los encuestados corresponden a Personas Jurídicas. Por su parte, con la información recolectada en la base de tipificación que se empleó para la presente caracterización se tiene que el 73% de los usuarios son Personas Naturales.

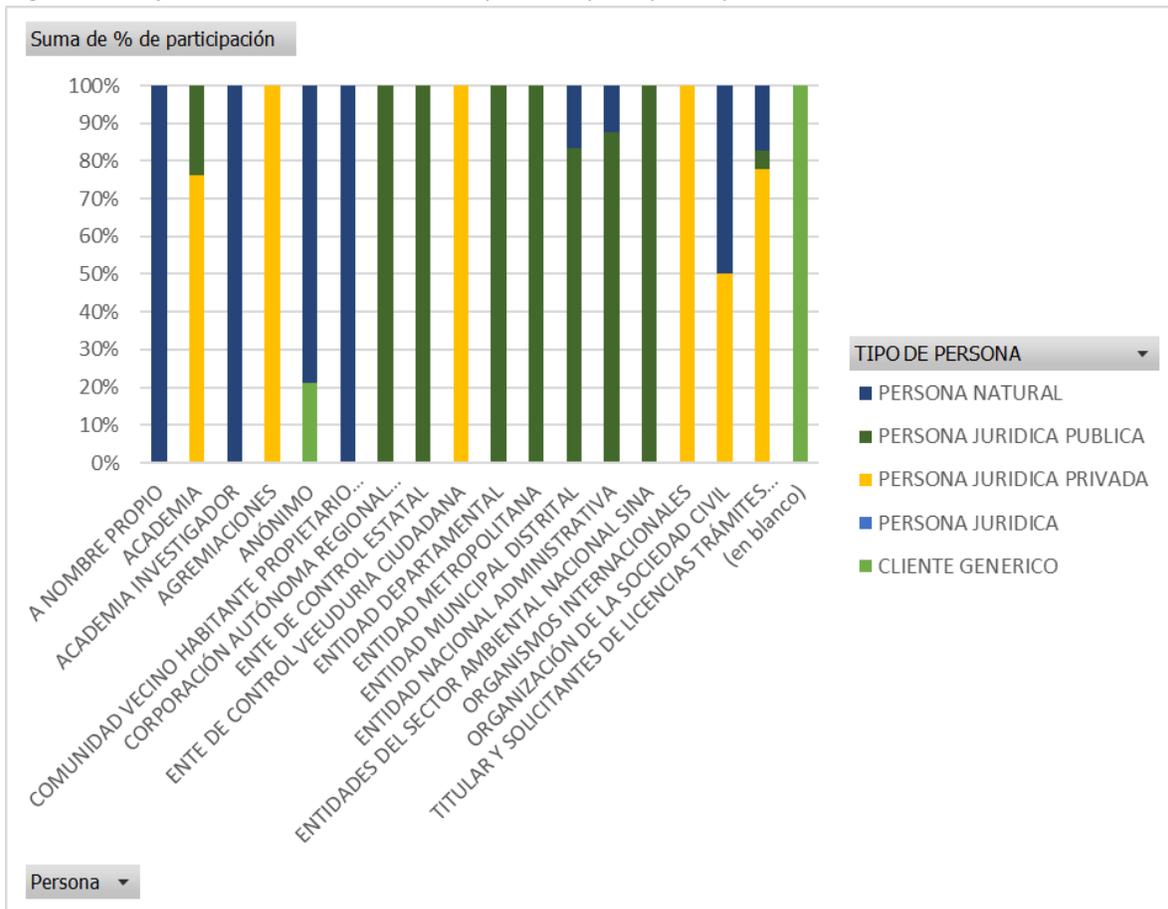
Lo anterior, puede estar asociado al instrumento de recolección de información utilizado, debido a que en el presente ejercicio se utilizó la tipificación que se realiza de los usuarios al momento de relacionarse con el Centro de Orientación de la entidad que contiene una base de 10.139; mientras

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

que, en el ejercicio realizado en el 2020, se aplicó un instrumento específico de caracterización que contó con 418 registros.

Con la misma base de tipificación se tiene otra forma de identificar a los usuarios, a partir de la variable “personas”, la cual contiene una serie de categorías que se listarán a continuación junto con la cantidad de registros y porcentaje por cada una de estas.

Figura 2: Gráfico de cruce de variable de persona por tipo de persona



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Posterior a la lista se encuentra una gráfica en la cual se presenta la relación de las mencionadas categorías con su pertenencia dentro de la variable “Tipo de persona”. Por ejemplo, se cuenta con 21 registros para la categoría Academia y en el gráfico posterior se puede observar que un 86% corresponden a persona jurídica privada, mientras que el 14% corresponden a persona jurídica pública:

- A nombre propio, con 6.832 registros, correspondientes al 67.50%.
- Academia, con 21 registros, correspondientes al 0.21%.
- Academia Investigador, con un registro, correspondiente al, 0.01%.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

- Agremiaciones, con 4 registros, correspondientes al 0.04%.
- Anónimo, con 19 registros, que corresponden al 0.19%.
- Comunidad vecino habitante propietario, con 2 registros, correspondientes al 0.02%.
- Corporación autónoma regional desarrollo sostenible, con 12 registros, correspondientes al 0.12%.
- Ente de control estatal, con 6 registros, que corresponden al 0.06%.
- Ente de control veeduría ciudadana, con 23 registros, correspondientes al 0.23%.
- Entidad departamental, con 3 registros, que corresponden al 0.03%.
- Entidad metropolitana, con un registro, que corresponde al 0.01%.
- Entidad municipal distrital, con 6 registros, correspondientes al 0.06%.
- Entidad nacional administrativa, con 8 registros, correspondientes al 0.08%.
- Entidades del sector ambiental nacional, con 13 registros, correspondientes al 0.13%.
- Organismos internacionales, con 6 registros, correspondientes al 0.06%.
- Organización de la sociedad civil, con 6 registros que corresponden al 0.06%.
- Titular y solicitantes de licencias trámites ambientales, con 3.159 registros, que corresponden al 31.21%.

Esta distribución permite, en primera medida, determinar que la gran mayoría de las solicitudes se hacen por personas a nombre propio o por parte de titulares y solicitantes de licencias, ocupando el 98,6% de las atenciones hechas por el Centro de Orientación. En un segundo escalón, encontramos a los entes de control, veedurías ciudadanas y academia quienes ocupan un 0,62% de las interacciones. En tercer escalón, encontramos las entidades del sector ambiental nacional SINA y las Corporaciones Autónomas regionales con un 0,25%. En un cuarto escalón, encontramos los entes de control estatal, las entidades municipales y distritales, los organismos internacionales y las organizaciones de sociedad civil con un 0,32%. Finalmente, encontramos que las agremiaciones, las entidades departamentales, las personas que son comunidad o vecino de proyectos y las entidades metropolitanas son las que menos interacción tienen con el Centro de Orientación, representando sólo el 0,11% de las interacciones.

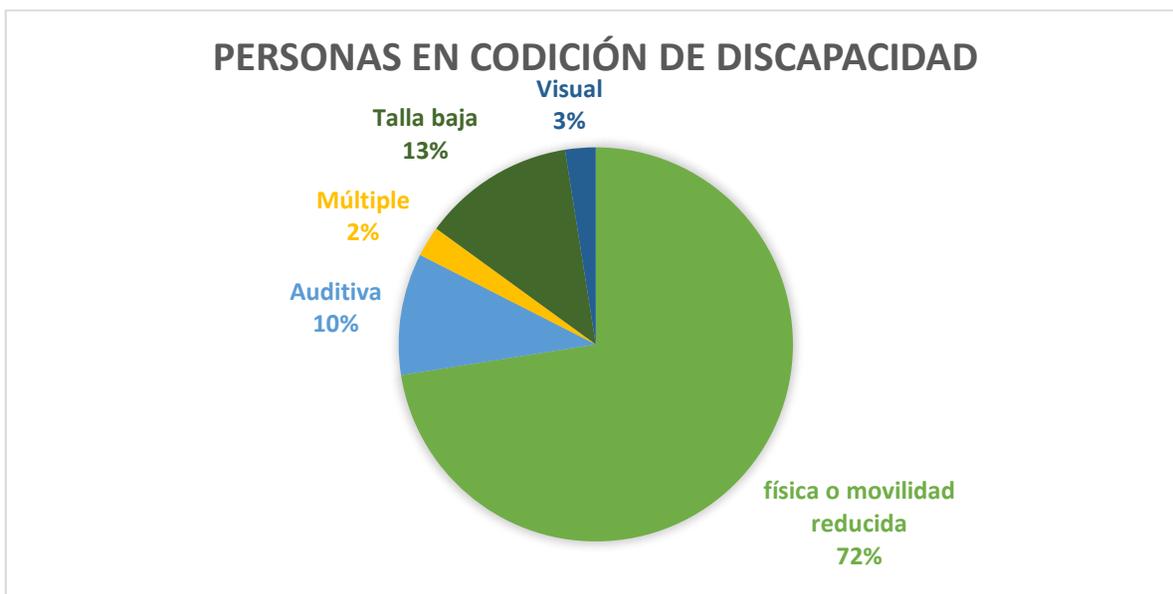
	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

3.2 Información sociocultural

En este grupo de variables se incluye información de características asociadas al contexto social y cultural, permitiendo caracterizar a las personas usuarias del Centro de Orientación en términos de identidad, sus roles y formas de relacionarse.

3.2.1. Personas en Condición de Discapacidad

Figura 3: gráfico sobre distribución de solicitudes según personas en condición de discapacidad



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Esta variable incluye 5 categorías de discapacidad utilizadas en la base de tipificación: física o movilidad reducida, auditiva, visual, múltiple y talla baja, pero también contiene la opción de “no aplica”. Al respecto, se evidencia que la mayoría de las personas usuarias de la ANLA no tiene alguna de las condiciones de discapacidad enumeradas, en tanto “no aplica” es la categoría con mayor frecuencia con un total de 7.384 casos (99%). Por su parte, el total de personas usuarias caracterizadas con alguna condición de discapacidad es de **39 casos**, equivalente al **1%**.

Ahora bien, dentro del total de personas usuarias caracterizadas con alguna condición de discapacidad, se observa que la movilidad reducida es la más frecuente entre las personas, con un total de 29 casos registrados, lo que corresponde a un 72%, seguida de talla baja con 5 casos (13%) y auditiva con 4 casos (10%).

Por otro lado, la discapacidad múltiple y la discapacidad visual son las opciones menos comunes, con 2% y 3% respectivamente.

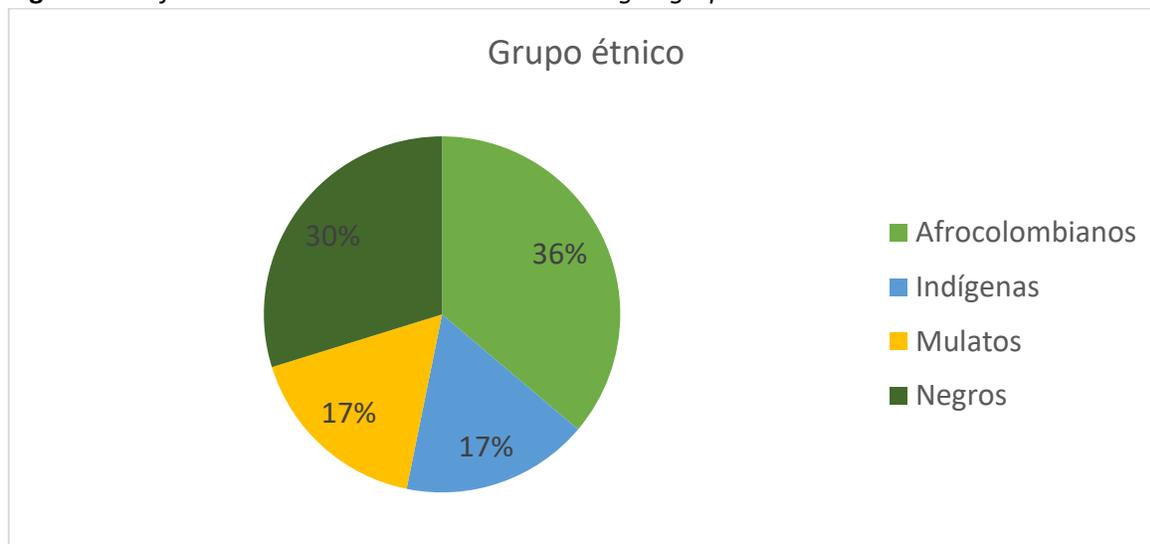
Ahora bien, en comparación con el informe de caracterización de usuarios realizado en el 2020, se evidencia que persiste el bajo índice de participación de personas con discapacidad en los servicios

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

ofrecidos en el Centro de Orientación. No obstante, la ANLA ha ampliado los canales de atención e implemento medidas de accesibilidad para promover la participación ciudadana de esta población.

3.2.2. Grupo étnico

Figura 4. Gráfica sobre distribución de solicitudes según grupo étnico



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

La variable de grupo étnico contiene las categorías Afrocolombianos, Negros, Mulatos, Indígenas e incluye la opción de "no aplica". Cabe resaltar que dentro de la categorización hecha por el Centro de Orientación no se categoriza a las personas raizales, ni palenqueras ni al pueblo Rom, por lo tanto, estas comunidades no se encuentran dentro de este análisis. Adicionalmente, se observa una marcada prevalencia de la categoría "No Aplica" (99.37%), lo que sugiere que la mayoría de las personas usuarias no especifican una pertenencia étnica en las categorías enumeradas.

Entre las categorías específicas de grupos étnicos, se tiene un total de 47 registros, sobre lo cual se evidencia la prevalencia de personas identificadas como "Afrocolombianas", teniendo la frecuencia más alta con 17 casos, correspondiente al 36%, seguidos por "Negros" con 14 casos, que corresponden al 30%. "Mulatos" e "Indígenas" cuentan con 8 casos, siendo este el 17% para cada uno.

De otra parte, se encuentra que la proporción de población afrocolombiana es ligeramente mayor, comparado con la caracterización de usuarios del 2020, puesto que para dicho ejercicio el grupo étnico mayoritario fue indígenas.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

3.2.3. Información poblacional

Figura 5. *Grafica sobre distribución de solicitudes según información poblacional*



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

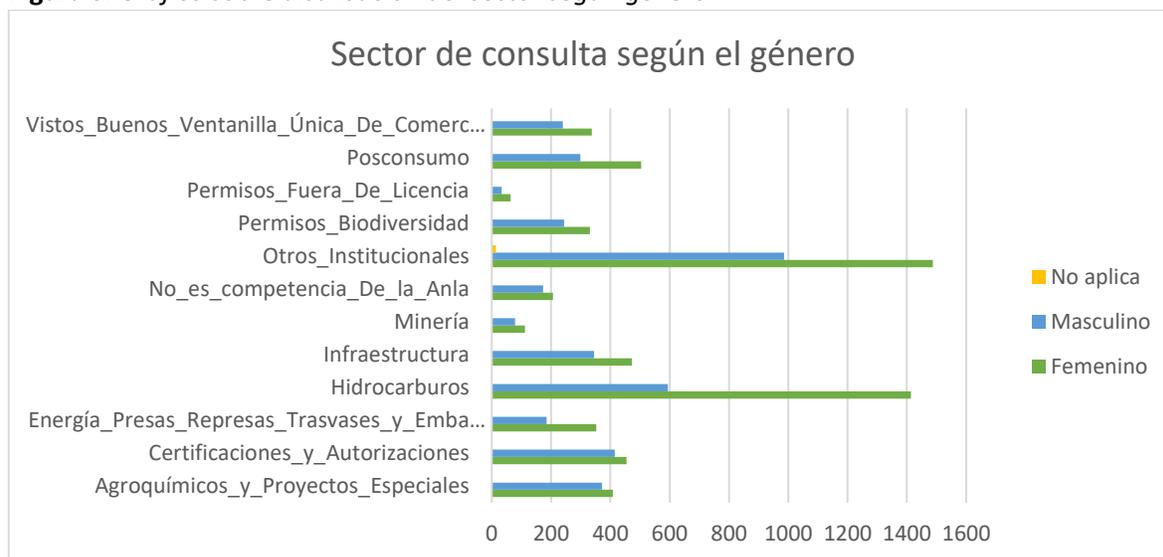
Esta variable incluye las categorías: LGBTI, niños, niñas y adolescentes, víctimas del conflicto armado y la opción “ninguna de las anteriores”. Al respecto se evidencia que la mayoría de las personas usuarias no se identifican con los grupos poblacionales listados, teniendo que “ninguna de las anteriores” es la opción con mayor frecuencia, con un total de 7.436 casos (99%).

No obstante, dentro de las personas usuarias que se identifican con alguno de los grupos poblacionales señalados (5 registros), se encontró que el 40% corresponde a niños, niñas y adolescentes, al igual que víctimas de conflicto armado con 40% y un 20% a LGBTI.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

3.2.4. Género

Figura 6. Gráfico sobre distribución del sector según género



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Respecto a la variable género se hace la salvedad de que en la base de tipificaciones se plantean las categorías género femenino, género masculino y “no aplica”. No obstante, existen algunos registros en los cuales se dejó en blanco la caracterización del género.

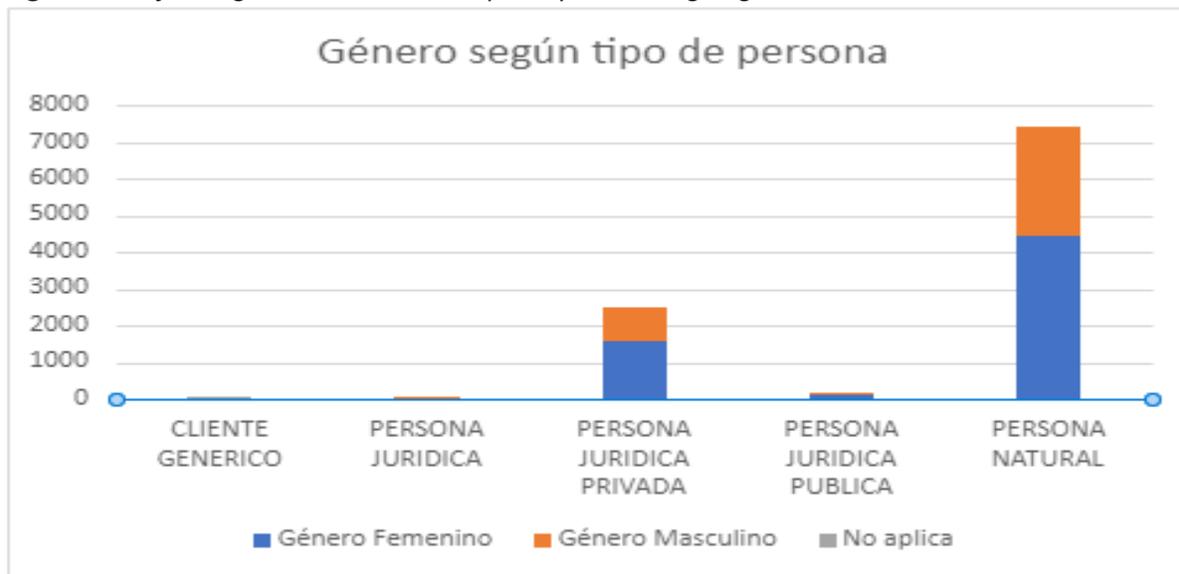
Ahora bien, se evidencia que las personas caracterizadas con el género femenino son las que mayor porcentaje de participación tienen respecto a las consultas realizadas a los diferentes sectores de la ANLA, con un total de 6.141 personas, mientras que el género masculino tiene 3.965.

Por otro lado, para los géneros femenino y masculino, se evidencia una tendencia a las consultas relacionadas con “otros institucionales” (1.488 género femenino, 986 género masculino), seguido por el sector “Hidrocarburos” (1.413 género femenino, 594 género masculino).

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Género según tipo de persona

Figura 7. Gráfica según distribución del tipo de persona según género.



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Se realizó un análisis de la distribución de diferentes tipos de personas según su género, utilizando las categorías Cliente Genérico, Persona Jurídica, Persona Jurídica Privada, Persona Jurídica Pública y Persona Natural.

Al respecto, se evidenció que la mayoría de los registros de persona jurídica privada se caracterizaron como personas de género femenino, con una cantidad significativamente mayor (1.588) en comparación con los registros de género masculino (917).

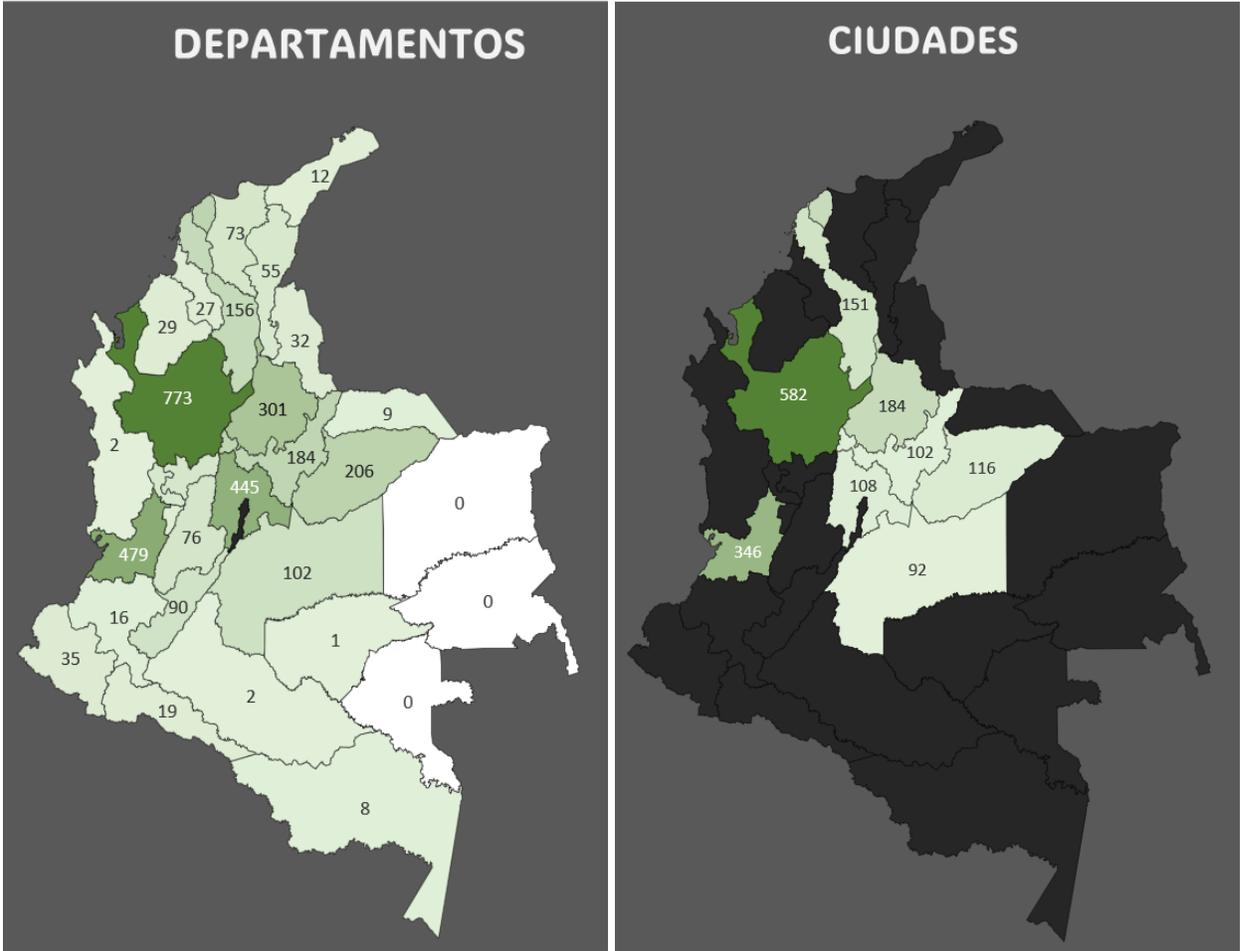
En la categoría persona jurídica pública se caracterizaron más personas de género femenino (119) que de género masculino (78). De otro lado, la mayoría de las personas naturales fueron identificadas con el género femenino (6.141), mientras que con el género masculino fueron 3.965.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

3.3. Geográficas

Esta categoría constituye una dimensión esencial en el análisis de la interacción con nuestra entidad, revelando patrones significativos de dispersión geográfica. A través de estos datos, se localiza la diversidad de ubicaciones geográficas desde las cuales se originan las interacciones, permitiendo la comprensión de las dinámicas regionales y nacionales respecto a la entidad.

Figura 8. Mapas de distribución de solicitudes por departamento y ciudad



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Resulta esencial realizar un análisis territorial detallado, para comprender la dinámica de interacción de los usuarios con el Centro de Orientación de la entidad. Para llevar a cabo esta tarea, se ha empleado un mapa de calor que brinda una visualización efectiva de la distribución geográfica de estas interacciones. Es importante destacar, que dentro de esta visualización se han excluido los datos correspondientes a Bogotá D.C., ya que esta región concentra el 65% de las solicitudes y podría sesgar la percepción general.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Al observar el mapa de calor, se destaca claramente la prevalencia de interacciones provenientes de los departamentos cercanos al centro y norte del país. De esta manera, los departamentos donde se tiene mayor interacción con ANLA son Antioquia que se destaca con un notable 7,73% de interacciones, seguido por Valle del Cauca con un 4,79%, Cundinamarca con un 4,45% y Santander con un 3,01%. En un segundo nivel, encontramos a departamentos con un nivel de interacción medio como Casanare, contribuyendo con un 2,06% de interacciones, seguido por Atlántico con un 1,94%, Boyacá con un 1,84%, Bolívar con un 1,56% y Meta con un 1,02%. De igual manera, se puede destacar que algunos departamentos registran niveles bajos de interacción como Chocó, Caquetá y el Archipiélago de San Andrés, cada uno con un 0,02%, y Guaviare con un 0,01%. Adicionalmente, es importante señalar que respecto a los departamentos de Vaupés, Vichada y Guainía no se registran datos de interacción.

Así mismo, al realizar el cruce de variables geográficas por ciudades encontramos que las ciudades con mayor interacción con el Centro de Orientación son Medellín con un total de 582 solicitudes (5,7%) y Cali con un total de 346 solicitudes (3,41%). En un segundo nivel encontramos a Bucaramanga con un total de 184 solicitudes (1,81%), Barranquilla con un total de 181 solicitudes (1,78%), Cartagena con un total de 151 solicitudes (1,48%) y Yopal con un total de 116 solicitudes (1,14%).

3.4. Información del trámite o servicio

La información recopilada, basada en la categorización cuantitativa llevada a cabo por el personal del Centro de Orientación, nos permite adentrarnos en el análisis de los tipos de trámites y servicios que los usuarios buscan.

Al explorar estas temáticas, no solo buscamos comprender con qué grupos de usuarios interactuamos con mayor frecuencia, si no también entender cómo las distintas categorías de trámites se entrelazan con los perfiles de usuarios. Este análisis procura aportar en la generación de estrategias de servicio que se alineen con las necesidades de quienes interactúan con la entidad a través del Centro de Orientación.

3.4.1 Grupo responsable de la solicitud y el tipo de persona que realiza la solicitud.

En este apartado se presenta la interacción de las personas usuarias con los grupos responsables de las solicitudes dentro de la entidad, ya que se identifica el volumen de solicitudes por grupo.

Al observar la gráfica, se evidencia que los grupos con el mayor número de solicitudes son: el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, el cual cuenta con 1447, correspondientes al 14.27%; el Permisos y Trámites, con 1.480 registros, correspondientes al 14.60%; el Grupo Orinoquia - Amazonas, con 1.132 registros, correspondientes al 11.16%; y naturalmente el Grupo de Servicio al Ciudadano, que en la base de tipificación que se empleó para el ejercicio de caracterización aparece como Grupo de atención al ciudadano, el cual cuenta con 1035 registros, correspondientes al 10.21%,

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

De las solicitudes que recibe el grupo de Certificaciones y vistos buenos 721 pertenecen a personas jurídicas privadas, 674 corresponden a Persona Natural, y 52 pertenecen a Persona Jurídica Pública; De las solicitudes que recibe el grupo de Permisos y trámites 578 pertenecen a persona Jurídica Privada, 860 a persona Natural, y 38 a Persona Jurídica Pública; de las solicitudes que recibe el grupo Orinoquía – Amazonas 1084 son Persona Natural, 46 son Persona Jurídica Privada, y 2 son Persona Jurídica Pública; de las solicitudes que recibe el Grupo de Servicio al Ciudadano 186 corresponden a Persona Jurídica Privada, 802 a Persona Natural, 32 a Persona Jurídica Pública, y 15 a Cliente Genérico, es decir personas anónimas.

Se observa que las personas usuarias del Centro de Orientación que se clasifican como personas jurídicas públicas interactúan principalmente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el grupo de permisos y trámites ambientales, y con la oficina de tecnología de la información. Por su parte, las personas jurídicas privadas interactúan principalmente con el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos y con el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales.

Si analizamos la información por tipo de solicitante se observa que los solicitantes “A Nombre Propio” interactúan principalmente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, con 10.88% (744) de los registros; el grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, con 8.97% (613) de los registros de este tipo de solicitantes; el grupo de Orinoquía – Amazonía, con 997 registros, que corresponde a 14.59%; y el grupo de Permisos y Trámites Ambientales, con 781 registros, correspondientes al 11.43% de los registros de este grupo.

Aquellos usuarios que se identifican como Anónimo interactúan principalmente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, con 11 registros, que corresponden al 57.89%. Por su parte los usuarios identificados como Academia interactúan principalmente con el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales, con 67.90% (con 13) de los registros. Las Organizaciones de la Sociedad Civil interactúan principalmente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, siendo este el 50% (con 3 registros) de las interacciones de este grupo.

Para el tipo de Solicitante “Ente de Control Veeduría Ciudadana” se observa que los registros dentro de esta categoría se relacionan principalmente con el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, siendo este el 17.39% (con 4 registros) de los registros para este tipo de solicitante; con el Grupo de cobro Coactivo, siendo este el 21.74% (con 5 registros) de los registros para este tipo de solicitante; y con el Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales, siendo este el 17.39% (con 4) registros de los registros en este tipo de solicitante. Por su parte el tipo de solicitante “Ente de Control Estatal” interactúa principalmente con el Grupo de servicio al Ciudadano, siendo el 33.33% (con 2 registros) de sus interacciones.

Los organismos internacionales interactúan principalmente con el grupo de Permisos y Trámites Ambientales, con 3 (correspondientes al 50% de los registros de este tipo de solicitante) registros para este tipo de solicitante. Por su parte, el tipo de solicitante ‘Titular Y Solicitantes De Licencias Trámites Permisos ANLA’ interactúa principalmente con el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, con 819 registros que corresponden al 25.96% del total de registros de este tipo de solicitante; y con el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales, con 671 registro que corresponden al 21.25% de

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

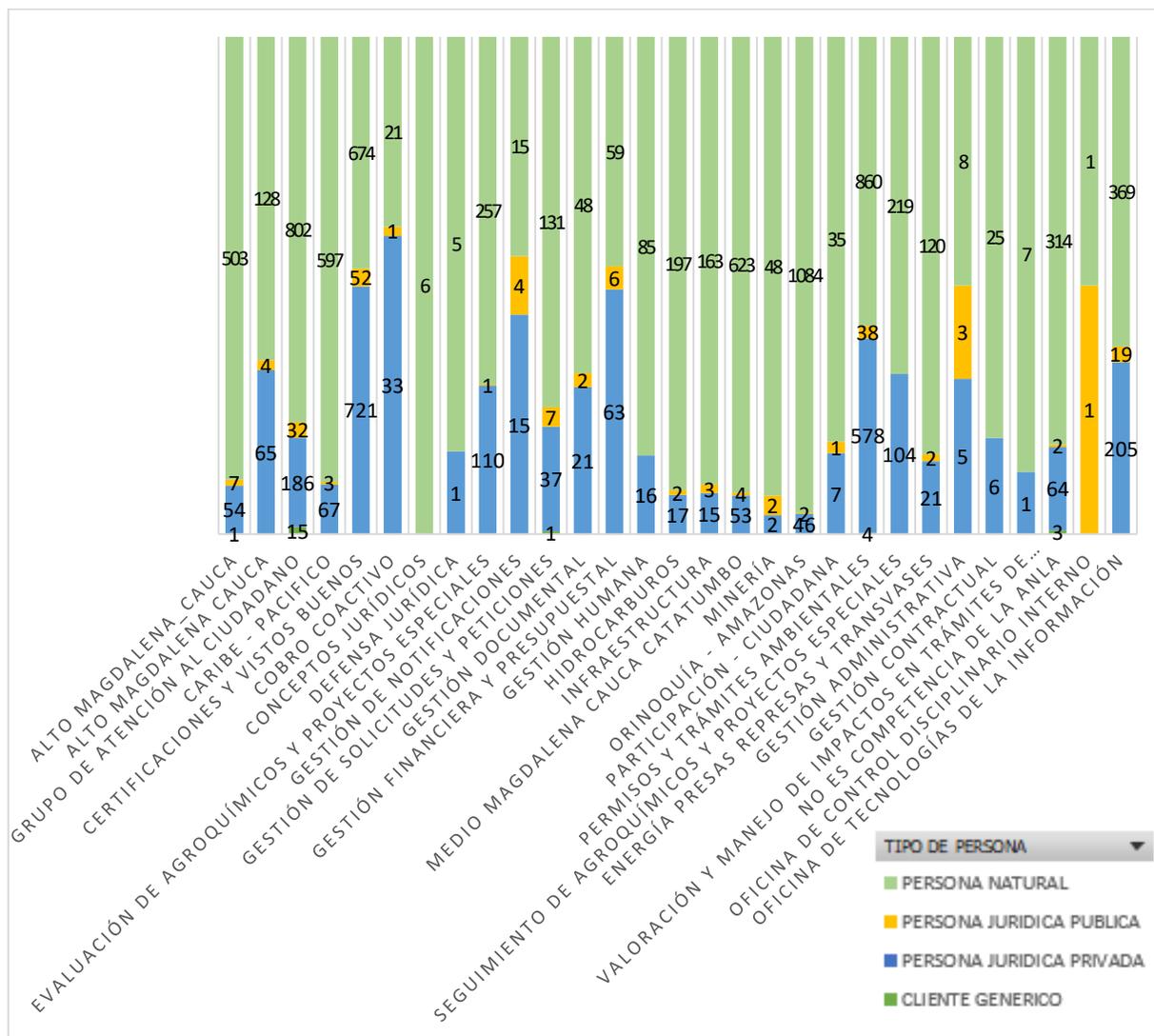
registros de este tipo de usuario. Por su parte, las Entidades del Sector Ambiental Nacional SINA interactúan principalmente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, y el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, teniendo un 23.08% de los registros del tipo de solicitante en ambos grupos, siendo 3 registros en ambos grupos.

Las entidades Nacionales Administrativas interactúan principalmente con: el Grupo de Servicio al Ciudadano, con un 25% de los registros (con 2 registros) de este tipo de solicitante en este grupo; el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos, con un 37% de los registros (con 3 registros); y el Grupo de Gestión Administrativa, con 25% de los registros (con 2 registros).

Las Entidades Municipales Distritales interactúan principalmente con el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales, siendo este el 33% de los registros (con 2 registros) para este tipo de solicitante. Solo se tiene un registro de “Entidad Metropolitana”, la cual es con el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos. De entidad departamental solo se tienen tres registros, distribuidos de igual forma en el grupo de Minería, en el Grupo de Oriente – Amazonas, y en el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales.

Por último, el tipo de solicitante “Corporación Autónoma Regional Desarrollo Sostenible” interactúa principalmente con el grupo de Gestión Financiera y Presupuestal, con el 16.67% de los registros (con 2 registros) para este tipo de solicitante; con el Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones, con 3 registros, que corresponden al 25%.

Figura 9. Gráfica sobre distribución del grupo ANLA según el tipo de persona



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

3.4.2 Tipo de solicitud y tema de la solicitud según el tipo de persona que realiza la solicitud
 En este apartado se presentan los registros de los 6 temas más consultados por tipo de Persona, es decir Natural, Jurídica Pública y Jurídica Privada. Igualmente, se presenta un gráfico con la cantidad de solicitudes distribuidas entre el tipo de persona, en el que se visualizan las 20 categorías con mayor número de registros de la variable 'nivel 4', que corresponde al tema de las solicitudes. Estos 20 registros corresponden a un tercio de las categorías de temas que se pueden seleccionar al relacionarlo en cada registro. La información se presenta de esta manera, ya que el ser un número tan grande de categorías, al ser graficadas, no es posible visualizar los datos de manera correcta. En

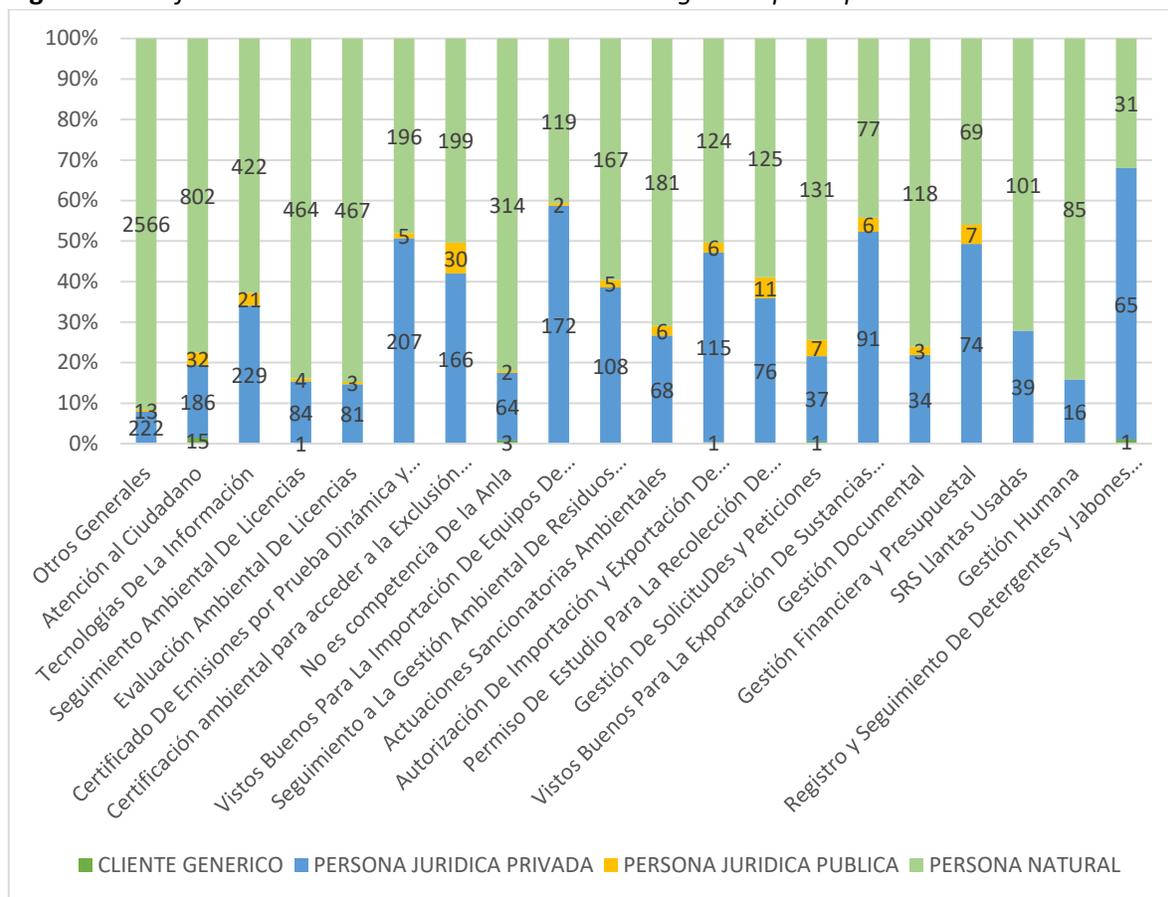
	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

este apartado, igualmente se describe cuál es el tipo de solicitud puntual, según el tipo de solicitante dentro de las temáticas.

El tema que más se relaciona con las solicitudes es el de “Otros Generales” con un total de 2.801 registros de solicitudes, que corresponden al 27.62% del total de registros. El tema de “atención al ciudadano” cuenta con 1.035 registros, que corresponden al 10.20% del total de registros. Lo relacionado con “Tecnologías de la información” se relaciona con los registros de 672 solicitudes, que corresponden al 6.62%. Los registros de solicitudes que se relacionan con el tema de “Seguimiento Ambiental de Licencias”, cuenta con 553 registros, que corresponden al 5.45%. El tema de “Evaluación Ambiental de Licencias” cuenta con 551 registros, correspondientes al 5.43%. La categoría de “Certificación de Emisiones por Prueba Dinámica y Visto Bueno por Protocolo de Montreal” cuenta con 408 registros, que corresponde al 4.02%.

Respecto a las solicitudes de “Otros generales” el 91.61% corresponden a Persona Natural, el 7.93% corresponden a Persona Jurídica Privada, y el 0.46% a Persona Jurídica Pública. En relación con el tema de “atención al ciudadano”, el 17.97% corresponden a persona Jurídica Privada, el 3.09% a Persona Jurídica Pública, Y e 77.49% a Persona Natural. Sobre el tema “Tecnologías de la información” se tiene que 34% de los registros para Persona Jurídica Privada, 3.13% de los registros corresponden a Persona Jurídica Pública, y el 62.80% de los registros corresponde a Persona Natural. Del tema de “Seguimiento Ambiental de Licencias” el 15.19% corresponde a Persona Jurídica Privada, el 0.72% corresponde a Persona Jurídica Pública, y el 83.91% corresponde a Persona Natural. En “Evaluación Ambiental de Licencias” el 14.70% corresponde a Persona Jurídica Privada, el 0.54% corresponde a Persona Jurídica Pública con 0.54%, y el 84% corresponde a Persona Natural. En el tema de “Certificación de Emisiones por Prueba Dinámica y Visto Bueno por Protocolo de Montreal” el 50.74% corresponde a Persona Jurídica Privada, el 1.23% a Persona Jurídica Pública, y el 48.04% corresponde a Persona Natural.

Figura 10. Gráfica de distribución del tema consultado según el tipo de persona



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Ahora bien, si se realiza el análisis por tipo de solicitante se tiene que el tema que más se consulta “A nombre propio” es el de “Otros generales”, con 2.357 registros, y más específicamente, dentro de este tema, se solicita en mayor medida copias, con 1.818 registros, y prestamos de expedientes, con 386 registros. Igualmente hay un gran número de solicitudes para agendamiento de citas, teniendo 122 registros para este tipo de solicitud en el tema de “Otros generales”. Para este tipo de solicitante, le sigue el tema de “Atención al Ciudadano”, con 744 registros. Este tipo de solicitante igualmente realiza una gran variedad de consultas por el tema de “Seguimiento Ambiental de Licencias” con 438 registros, de los cuales 173 se relacionan con el estado del trámite, y 96 corresponden a solicitud de información sobre el trámite de Licencias Ambientales y de modificación de estas, siendo estos las categorías con mayores registros en el tema de Seguimiento Ambiental de Licencias. También cuenta con un gran número de registros el tema de “Evaluación de Licencias Ambientales”, y dentro de este tema las consultas están más relacionadas con “Actos Administrativos”, con 203 registros, y con el estado del trámite, con 79 registros. Mientras que el tipo de solicitante “Anónimo” realiza la mayoría de sus solicitudes con temas relacionados a la “Atención al Ciudadano”.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Por su parte, las solicitudes que realiza la “Academia” se relacionan principalmente con la importación y exportación de especímenes No Cites, con 8 registros, y la recolección de especímenes de la biodiversidad con fines de investigación científica no comercial, con 3 registros, lo cual responde a la misionalidad de la Academia dentro del ámbito de la investigación. De los registros que se tienen para tipo de solicitante “Organización De La Sociedad Civil”; se encuentra la mayoría de las consultas de este tipo de solicitante se realiza sobre temas relacionados con Atención al Ciudadano, con un 50% de los registros para este tipo de usuario en este tema.

Por su lado el tipo de solicitante “Titular Y Solicitantes De Licencias Trámites Permisos ANLA” tiene la mayoría de los registros de sus solicitudes en el tema de “Otros generales”, con 434 registros para este tema, y específicamente lo que se solicita es en mayor medida son copias, con 359 registros, seguido por solicitudes de citas, con 36 registros. Luego, le sigue el tema de “Tecnologías de la Información”, en dónde las solicitudes se relacionan puntualmente con la plataforma vital para autoliquidación, con 105 registros, para radicación de documentos, con 61%, para registro y validación, con 41 registros, y para soporte técnico del SILA con 47 registros. En volumen le siguen las solicitudes realizadas sobre temas relacionados con Atención al ciudadano, con 247 registros. Posteriormente, están las solicitudes relacionadas con Certificado De Emisiones por Prueba Dinámica y Visto Bueno por Protocolo De Montreal, con 221 registros, en dónde 121 registros corresponden a solicitudes sobre el estado del trámite. Los registros que se tienen para el tipo de solicitante “Agregaciones” se relacionan enteramente con los procesos sancionatorios en las actuaciones sancionatorias ambientales.

El tipo de solicitante “Ente de Control Estatal” realiza la mayoría de sus solicitudes, el 33.33%, sobre temas relacionados con Atención al Ciudadano. El tipo de solicitante “Ente de Control Veeduría Ciudadana” realiza la mayoría de sus solicitudes, el 26.08%, sobre cobro coactivo.

Sobre el tipo de solicitante “Entidad Departamental” el 66.66% de las solicitudes se relacionan con el tema “Otros generales”, teniendo solicitudes puntuales sobre listados de proyectos licenciados, y copias. El tipo de solicitante “Entidad Municipal Distrital” tiene la mayoría de sus registros, el 33.33%, con el tema de aprovechamiento Forestal de Arboles Aislados y de Tipo Persistente o Único de Bosques Naturales, específicamente sobre el estado de trámites. Para el tipo de solicitante “Entidad Nacional Administrativa” cuenta con un 25% de registros para el tema de Servicio al Ciudadano, otro 25% se concentra en el tema de Certificaciones de Emisiones por Prueba Dinámica y visto Bueno por Protocolo de Montreal, específicamente sobre este tema solicitan citas. Hay otro 25% en este tipo de usuario que se relaciona con el tema de Gestión administrativa, en dónde consultan contratación de Proveedores.

El tipo de solicitante “Corporación Autónoma Regional Desarrollo Sostenible” por su parte realiza la mayoría de sus solicitudes sobre el estado de trámites, con el 25% de registros. El tipo de solicitante “Entidades Del Sector Ambiental Nacional SINA” realiza sus consultas principalmente sobre temas relacionados con servicio al ciudadano, y con temas relacionados a “Certificación ambiental para acceder a la Exclusión del IVA por Adquisición de Elementos Maquinaria y Equipos Requeridos para Sistemas De Control y Monitoreo Ambiental” específicamente se consulta el estado del trámite.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

El tipo de solicitante “Organismos Internacionales” realiza sus solicitudes principalmente sobre “Registro y Seguimiento De Detergentes y Jabones De Uso Industrial”, con un 50% de los registros de este tipo de solicitante para este tema, específicamente realizan sus solicitudes sobre el estado del trámite.

3.5. Canales de atención

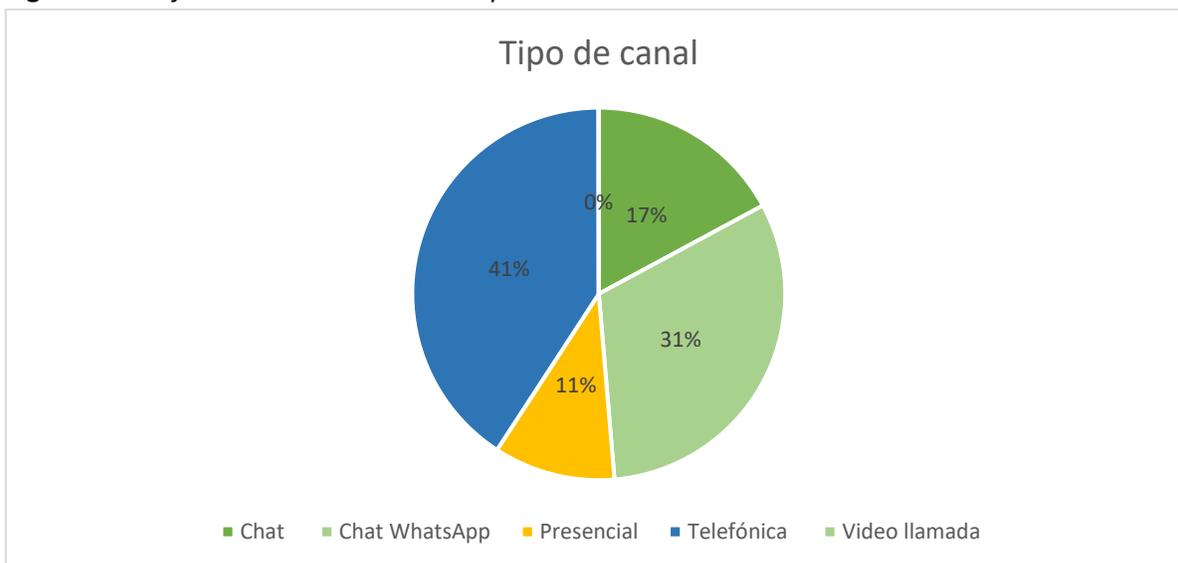
Considerando el rol fundamental desempeñado por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), resulta esencial profundizar en la comprensión de los usuarios que interactúan con la entidad. Este conocimiento detallado no solo permite entender mejor las dinámicas de interacción, si no que también abre la puerta a la optimización de la oferta de trámites y servicios, fortaleciendo así la comunicación entre la ANLA y sus grupos de valor.

La variable **canales de atención** se refiere a los diversos medios y canales a través de los cuales los usuarios según distintas categorías interactúan con la ANLA. Entre los canales ofrecidos por el Centro de Orientación se incluyen: chat, chat WhatsApp, atención presencial, contacto telefónico y videollamadas.

La identificación de esta variable a través de categorías como: tipo de persona, género, información poblacional, condición de discapacidad y grupo étnico desempeña un papel crucial al proporcionar una visión clave para mejorar la eficiencia operativa y ajustar estrategias de comunicación. Comprender cómo los usuarios eligen interactuar con la ANLA a través de estos distintos canales, no solo permite personalizar servicios y trámites para satisfacer sus necesidades específicas, si no que también allana el camino para la implementación de estrategias proactivas que fomenten una participación más activa y consciente.

3.5.1. Tipo de Canal

Figura 11. Gráfica sobre distribución de tipo de canal

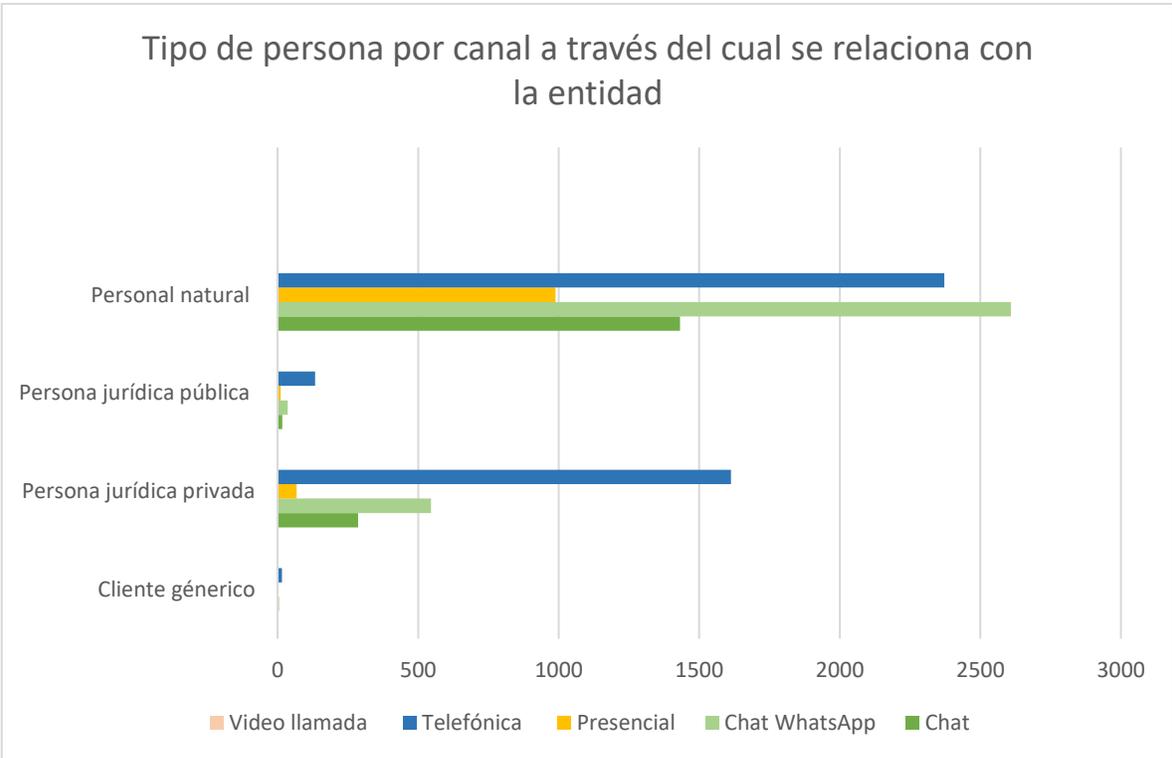


Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Con respecto a la categoría **tipo de canal** más utilizado por los usuarios en el Centro de Orientación al Ciudadano, se ha identificado que la opción predominante es la de chat con un total de 5938 registros que corresponden al 48% del total de las interacciones. Este canal se desagrega en chat a través de WhatsApp, que alcanza el 31%, y a través de la página web, con un 17% de las interacciones a través de este canal, lo cual evidencia una preferencia por el chat. Esto se atribuye, en parte, a que muchos usuarios no se sienten familiarizados con el Bot que opera desde esta plataforma, y que el formato de visualización de chat en la página web, cuando es empleado desde un dispositivo móvil, se encuentra bastante saturado con banners, como el de la encuesta, que no se pueden ocultar. Por último, se observa que los canales menos frecuentados son la atención presencial, con un 11%, y la videollamada, habilitada en mayo para atender a la población sorda. Esta última, aunque tiene un propósito inclusivo, ha registrado una menor tasa de utilización, posiblemente debido a su reciente implementación o a la preferencia generalizada por otros medios más tradicionales.

3.5.2. Tipo de persona por canal a través del cual se relaciona con la entidad.

Figura 12. Gráfica sobre distribución de tipo de canal consultado por tipo de persona



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

En relación con la variable "Tipo de persona", se destaca que las personas usuarias que se clasifican como "personas naturales" son quienes más se acercan a los servicios y trámites ofrecidos por la ANLA, representando el 73%. Este grupo muestra una clara preferencia por el canal de chat, teniendo

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

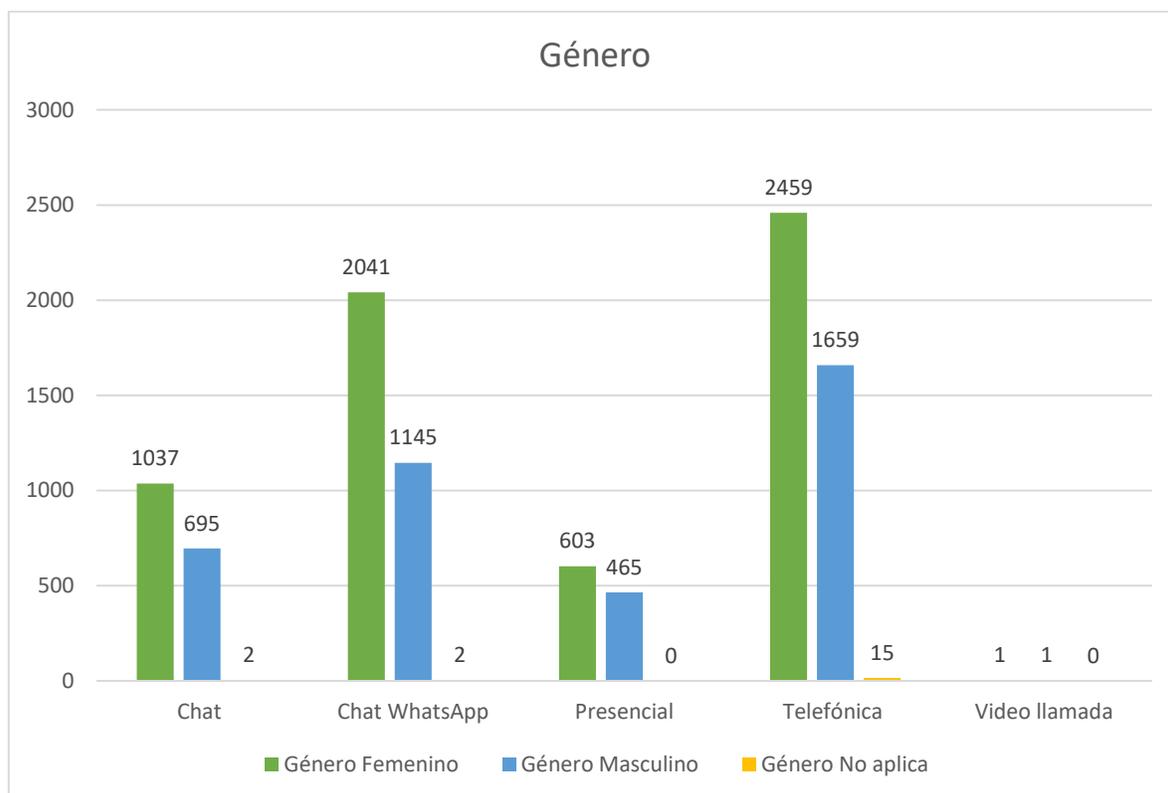
4041 registros por chat, que representan el 54.58% del total de registros de este tipo de personas usuarias.

En segundo lugar, las "personas jurídicas privadas" representan el 25%, evidenciando una inclinación hacia el canal telefónico, con 1.613 personas utilizando este medio.

Además, se identifica que los usuarios clasificados como "personas jurídicas públicas" y aquellos que se catalogan como "clientes genéricos" (usuarios/as que no proporcionaron sus datos) conforman el 3%, siendo el canal telefónico su opción preferida de atención.

3.5.3. Género

Figura 13. Gráfica sobre distribución de tipo de canal consultado por género



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

En relación con la variable de género, se observa de manera destacada que el género femenino muestra un mayor nivel de acercamiento a los servicios y trámites ofrecidos por la entidad, representando el 60.7%. En contraste, el género masculino presenta una participación del 39.2%, mientras que un pequeño porcentaje de usuarios optó por no identificarse, constituyendo un 0.19%.

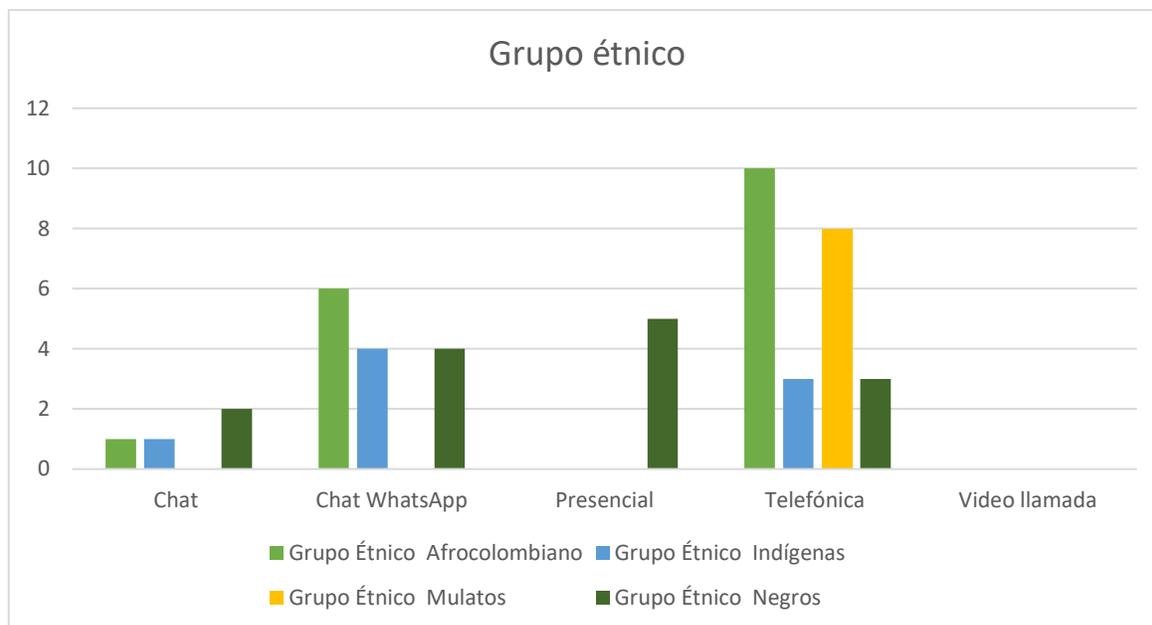
Cabe destacar que, independientemente del género, el canal chat, el cual se desagrega en chat WhatsApp y chat web, emerge como el medio de comunicación más empleado por ambos grupos,

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

subrayando su relevancia en la interacción con los servicios de la entidad. En contraposición, el canal presencial registra un uso menor por parte de ambos géneros.

3.5.4. Grupo étnico

Figura 14. Gráfica sobre distribución de tipo de canal consultado por grupo étnico



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Dentro de la variable Grupo étnico las categorías "afrocolombianos" y "negros" muestran una presencia más destacada. El canal con mayores registros de los usuarios categorizados como "afrocolombiano" es el telefónico, que corresponde al 58.2% del total de los registros de estas personas usuarias. Por su parte el canal de preferencia de los registros de personas usuarias que se tienen bajo la categoría "Negros" es el canal de chat. Del total de interacciones por chat, de la categoría "Negros", el 66.66% es por WhatsApp, y el 33.33% en chat a través de la página web.

Por su parte, para los registros de las personas usuarias que se tienen bajo la categoría de "Indígenas" (la cual cuenta con 10 registros) se observa que el 70% de sus interacciones se da a través de chat, teniendo una preferencia por el chat de WhatsApp, para los registros de las personas usuarias que se tienen bajo la categoría de "Mulatos" se observa que el 100% de sus interacciones se dan a través del canal telefónico.

3.5.5. Condición de Discapacidad

Figura 15. Gráfica sobre distribución de tipo de canal consultado por persona en condición de discapacidad



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Dentro de la variable discapacidad se cuenta con 40 registros. Los registros de las personas usuarias que se categorizan como “discapacidad física o movilidad reducida” muestran una preferencia por el canal de interacción telefónico, ya que estas interacciones representan el 65.51% del total de las interacciones de este tipo de personas usuarias.

Por otro lado, es importante destacar que todos los registros (4) de las personas con discapacidad auditiva indican que realizan sus interacciones a través de canal telefónico o video llamada, repartiéndose las interacciones en 50% en ambos canales.

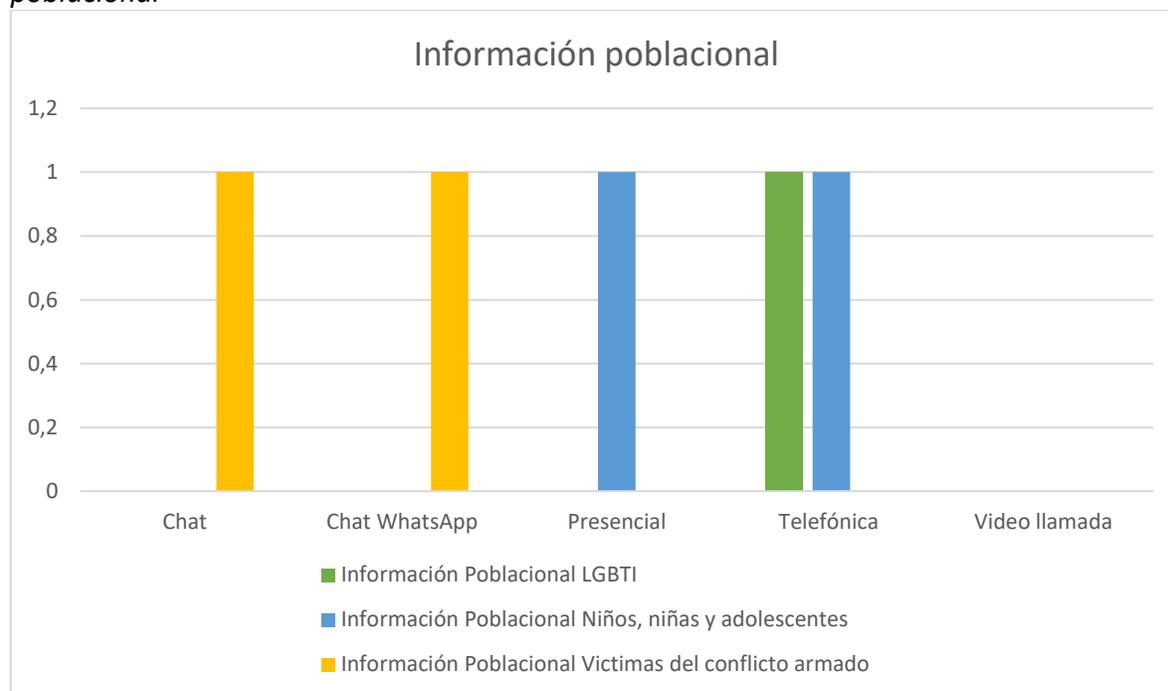
De las personas usuarias que se categorizan como “Discapacidad Múltiple” solo se cuenta con un registro que se realiza a través de canal telefónico. Las personas usuarias categorizadas como “Talla Baja” muestran una preferencia por generar sus interacciones mediante chat, con un 60% de los registros de este tipo de persona usuaria, teniendo igualmente una preferencia por el uso de WhatsApp.

Solo se cuenta con un registro para las personas usuarias categorizadas como “discapacidad visual”, y este se realiza a través de interacción telefónica. Sin embargo, es pertinente que la entidad cuente

con software de lectura en sus equipos para la consulta de información por parte de este tipo de personas usuarias.

3.5.6. Información poblacional

Figura 16. Gráfica sobre distribución de tipo de canal consultado por información poblacional



Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano- SMPCA

Dentro de la variable Información poblacional se cuenta con 3 categorías, “LGBTIQ+”, “Niños, niñas y adolescentes”, y “víctimas del conflicto armado”. Para las personas usuarias que se categorizan como “LGBTIQ+”, e cuenta con un solo registros que se realiza a través de canal telefónico. Se cuenta con dos registros de las personas usuarias categorizadas como “Niños, niñas y adolescentes”, teniendo uno para interacción presencial, y otro para interacción a través de canal telefónico. Finalmente, para las personas usuarias que se categorizan como “víctimas del conflicto armado”, se cuenta con dos registros que se realiza a través de WhatsApp y chat en la página web.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

4. CONCLUSIONES

Este ejercicio de caracterización buscó realizar la actualización del documento “Caracterización de Usuarios” realizado por el equipo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Participación Ciudadana de ANLA en el 2020. Los resultados que arrojan ambas caracterizaciones distan debido a que metodológicamente se realizaron de forma diferente. Al realizar el actual ejercicio de caracterización sobre el 100% de los datos recolectados por el Centro de Orientación de la ANLA se pudo determinar con mayor precisión las interacciones que tienen los grupos de valor con la entidad; diferenciándose respecto al ejercicio anterior donde se aplicó un instrumento de caracterización sólo a 418 usuarios.

Si bien metodológicamente no se basan sobre los mismos instrumentos, las variables de análisis tomadas para los dos ejercicios de caracterización rondan sobre los mismos temas: identificación, características socioculturales, información referente al trámite y preferencias sobre los canales de atención, temas sobre los cuales se organizó el análisis del documento y sobre los cuales se expresan las siguientes conclusiones.

4.1. Identificación

Respecto a la identificación de grupos de valor con los que interactúa el Centro de Orientación se determinó, según la base de tipificación, que la gran mayoría de personas que se acercaron a realizar una solicitud son personas naturales que van a nombre propio, representando dos tercios del total de atenciones realizadas por el centro. Esta información contrasta con el ejercicio de caracterización realizado en el 2020, ya que en este se determinó a las personas jurídicas como el grupo con mayor interacción. El actual ejercicio determinó que el 25% de las interacciones del Centro de Orientación se hacen con personas jurídicas privadas y que sólo el 2% con personas jurídicas públicas; asimismo, se determinó que el 31% de las interacciones se realizó con personas titulares o solicitantes de licencias. En esa medida, el 98% de las interacciones del Centro de Orientación esta abarcada por personas naturales que hacen solicitudes a nombre propio y por personas jurídicas que en la mayoría de los casos son titulares o solicitantes de licencias.

El restante 2% de interacción que tiene el Centro de Orientación se puede ubicar en 3 grupos según su porcentaje de interacción con la entidad: en primer nivel encontramos los Entes de Control - Veedurías ciudadanas, Academia y personas anónimas; en segundo nivel encontramos las Entidades del Sector Ambiente nacional y regional; en tercer nivel encontramos las Entidades Municipales y Distritales, los Organismos Internacionales y los Organismos de Sociedad Civil; en un cuarto y último nivel, encontramos las agremiaciones, las personas o comunidades vecinas a proyectos y la entidades metropolitanas y departamentales.

Este comportamiento permite inferir que la interacción que se da entre los grupos de valor y la ANLA, está fundamentada en su rol de Autoridad que brinda apoyo técnico a sus Usuarios. No obstante, vale la pena cuestionarse sobre las estrategias territoriales que buscan dinamizar la participación de los diferentes grupos de valor y ver como a través de ellas se puede potenciar la consulta de trámites y servicios en el Centro de Orientación por parte de los demás grupos de valor.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

4.2. Características socioculturales

De igual manera, se logró identificar una serie de características socioculturales relacionadas con la pertenencia a diferentes grupos poblacionales, identidad y formas de relacionarse, a partir del análisis de las variables personas con discapacidad, grupo étnico, información poblacional y género. No obstante, se concluye que, en términos generales, la participación de las personas con alguna de las anteriores características es baja, lo cual indica un reto en materia de políticas inclusivas y creación de entornos seguros para todas las personas, eliminando las barreras de acceso.

En segundo lugar, se refleja la necesidad de diseñar un instrumento específico para la caracterización de las personas usuarias que permita abordar otros aspectos de importancia para la entidad y que amplíe las categorías dentro de las cuales se clasifican las personas, teniendo en cuenta que la información recopilada en la base de tipificación del Centro de Orientación es limitada, en tanto centra la caracterización principalmente, alrededor del servicio o consulta realizada.

Finalmente, respecto a la ubicación demográfica se puede apreciar la concentración del 65% de las solicitudes de trámites o servicios en Bogotá D. C. lo que puede tener relación con la ubicación física de la sede del Centro de Orientación en esta ciudad; del mismo modo, se observa que son las ciudades principales como Medellín o Cali las que ocupan el segundo peldaño en solicitudes hechas al Centro de Orientación. Como tal, se puede apreciar mayor número de solicitudes en los departamentos del centro y norte del país, dejando en los departamentos de la periferia del país con un bajo número de solicitudes hechas al Centro de Orientación.

4.3. Información de trámite o servicio

La observación detallada de las solicitudes recibidas destaca la imperante necesidad de implementar un proceso de sistematización de la información almacenada en el archivo del Centro de Orientación. Este análisis revela que la mayoría de las solicitudes se centran en solicitar copias o préstamos de expedientes relacionados con los diversos proyectos que gestiona la entidad.

La sistematización, no solo se traduce en una respuesta más ágil a las solicitudes, si no que también optimiza los procesos internos. Al organizar de manera estructurada y accesible la información archivada, se reducen los tiempos de respuesta, se minimizan los posibles errores y se facilita la administración eficiente de la documentación. Esto también mejora significativamente la experiencia del usuario al proporcionar acceso rápido y preciso a la información que buscan.

Igualmente se entiende que, por el volumen de información, hay una dificultad en la consolidación de la información en web, sin embargo, se pueden crear bases de datos que se encuentren actualizadas en las que se pueda consultar qué documento se puede encontrar en el archivo, para agilizar las respuestas de las personas usuarias.

En el caso de las personas jurídicas, dos grupos destacan como destinatarios principales de las consultas: el Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos y el Grupo de Permisos y Trámites Ambientales. Esta tendencia sugiere que las empresas tienden a centrarse en la verificación del estado de sus trámites y en asegurar los requisitos legales necesarios para sus operaciones. Este

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

comportamiento es característico de las empresas, que buscan mantenerse informadas sobre los aspectos regulatorios que impactan directamente en sus actividades.

Las solicitudes más frecuentes realizadas por las personas usuarias, independientemente de su naturaleza jurídica, se agrupan en solicitudes de copias, préstamos de expedientes, citas y seguimiento del estado de los trámites. Es relevante destacar que, mientras que la mayoría de las solicitudes de personas jurídicas se centran en el estado de los trámites, las personas naturales tienden a solicitar copias o préstamos de expedientes. Este contraste refleja las diferentes necesidades y prioridades de estos dos grupos de usuarios.

Las consultas asociadas con la plataforma VITAL, por otro lado, están mayormente vinculadas a temas específicos, como la autoliquidación y la radicación de documentos. Esta información es crucial para mejorar la usabilidad y la eficiencia de la plataforma, proporcionando conocimientos sobre las áreas que generan más interés y, posiblemente, desafíos para los usuarios.

Un aspecto particularmente interesante es el comportamiento de los solicitantes pertenecientes al ámbito académico. Estos usuarios centran sus solicitudes en áreas específicas, como la importación y exportación de especímenes no CITES y la recolección de especímenes de biodiversidad con fines de investigación científica no comercial. Esta orientación indica una necesidad particular de estos solicitantes en la gestión de actividades académicas relacionadas con la biodiversidad.

En resumen, el rastreo de los tipos de solicitudes más frecuentes ofrece una visión detallada y matizada de las interacciones en el Centro de Orientación de ANLA. Estas conclusiones no sólo informan sobre la demanda actual de servicios, si no que también señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras y enfoques más personalizados en la atención a los usuarios.

4.4. Preferencia en el uso de canales.

El hallazgo central destaca que el canal de chat es el preferido por los usuarios al momento de consultar o interactuar con los servicios y trámites ofrecidos por la entidad. Al desglosar el canal de chat, se observa que los usuarios muestran una clara preferencia por el uso de WhatsApp en comparación con el chat a través de la página web. Este hallazgo puede atribuirse a la familiaridad y comodidad que los usuarios encuentran en el entorno de WhatsApp, sugiriendo que este canal se ha convertido en un medio preferido para la comunicación con la entidad.

La anterior conclusión, es relevante contrastarla con el ejercicio previo de caracterización realizado por la entidad en el que se presenta el canal telefónico como el de mayor preferencia por parte de las personas usuarias. Es importante mencionar, que en el momento en que se realiza ese ejercicio no se contaba con la implementación del canal de WhatsApp, el cuál fue implementado en el 2022.

El análisis temporal, revela un crecimiento significativo en el uso del canal de WhatsApp desde su implementación, siendo tres veces más utilizado que el chat en la página web. Este aumento podría indicar una mayor eficacia percibida, comodidad o accesibilidad en la utilización de WhatsApp para interactuar con el Centro de Orientación.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Las conclusiones obtenidas a través de las encuestas de satisfacción y las interacciones con los operadores del Centro de Orientación sugieren que la preferencia por WhatsApp se fundamenta en su percepción como una herramienta más amigable. Se destaca que la visualización del chat a través de la página web, especialmente en dispositivos móviles, puede resultar saturada de información, mientras que WhatsApp ofrece una experiencia más clara y eficiente.

Por otro lado, las personas con discapacidad auditiva indican que realizan sus interacciones a través de canal telefónico o video llamada. Es importante entender, que las personas con discapacidad auditiva emplean software que les permite visualizar en pantalla el texto de lo que su interlocutor está diciendo, por ello, frente a estos escenarios los operadores de teléfono tengan una buena dicción y tempo, para que el software pueda detectar todas las palabras.

Adicionalmente, se concluye que los usuarios que optan por el canal web son en su mayoría usuarios antiguos, indicando que este grupo está ya habituado al uso de esta plataforma. Esta distinción es valiosa para personalizar la asistencia y orientación según las preferencias y niveles de familiaridad de los usuarios con los diferentes canales de interacción.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Al momento de realizar la caracterización de usuarios del 2020 el Centro de Orientación era una proyección que, al día de hoy, ya se encuentra materializada. En esa medida, se pudieron contrastar los resultados esperados al momento de plantear su implementación, con respecto a los datos dados en la matriz de tipificación del año 2023. Ante este panorama, y con miras a la generación de recomendaciones que fortalezcan la Estrategia de Relacionamiento del Centro de Orientación se hallaron las siguientes oportunidades de mejora.

En primera instancia, se reconoce que es necesario hacer un cambio en las variables que usa el Centro de Orientación al momento de crear su base de tipificación, las nuevas variables deben cumplir las líneas estratégicas que se plantea al interior de ANLA actualmente, así como con las directrices del lenguaje claro e incluyente. En esa medida, se vuelve fundamental dejar de enunciar categorías de tipificación bajo la palabra “cliente” ya que al ser una entidad pública se brindan servicios a grupos de valor o a usuarios; la palabra cliente hace parte de un ámbito empresarial que se sale de los marcos y funciones que tiene una entidad pública.

De igual manera, al momento de realizar la tipificación de los usuarios resulta fundamental poder hacer una identificación más precisa de los tipos de usuarios que atiende la entidad desde el Centro de Orientación, ya que categorías de clasificación como “a nombre propio” o “persona natural”, deja un vacío de información respecto al rol que cumple la persona que busca información en ANLA. En esa medida, si bien se puede indagar en la solicitud de información si esta la hace a nombre propio o a nombre de una razón social, de igual manera se puede preguntar el grupo de valor al cual pertenece, y así poder recolectar información que ayude a nutrir las estrategias de relacionamiento que tiene la entidad con sus grupos de valor.

Así mismo, se observa que hay una gran cantidad de registros en Tipo de usuario “A nombre propio”, mientras que en los 10.139 registros solo hay 2 datos de “Comunidad Vecino Habitante Propietario Predio”. Este tipo de registro permite inferir que existe la necesidad de generar espacios de capacitación de los operadores que realizan la tipificación de usuarios, para así lograr una mejor captura y clasificación de la información y se fortalezca la tipificación de las personas que son residentes, o se encuentran de alguna forma dentro del área de influencia de los proyectos.

En la misma vía, se identifica la necesidad de generar estrategias que ayuden a conectar los territorios más periféricos del país donde existen proyectos licenciados con el Centro de Orientación, ya que un gran número de proyectos licenciados se encuentran en municipios y veredas retirados, pero la gran mayoría de las solicitudes, se realizan desde las ciudades principales del país. Por tanto, resulta fundamental evaluar la actual estrategia de relacionamiento con estos territorios, para evaluar cuáles acciones de mejora se pueden emprender, para la articulación de estos grupos de valor con los servicios y trámites que brinda la entidad.

Finalmente, se evidencia que cuando se toman personas jurídicas, ya sean públicas o privadas, no se realiza la tipificación de información diferencial como lo es la discapacidad, pertenencia a grupo

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

étnico, o pertenencia a otras poblaciones de enfoque diferencial. Se sugiere que a pesar de que los registros seas de Personas Jurídicas debería recogerse esta información ya que puede servir para clasificar al representante, apoderado, secretario, u otro, que realice un trámite o solicitud con la entidad.

Sobre los hallazgos encontrados en los datos de las variables discapacidad, grupo étnico, información poblacional y género, vale la pena preguntarse si las personas caracterizadas en la opción “No aplica” -que son la mayoría para los 3 casos- realmente no se identifican o relacionan con las categorías listadas para cada variable o si su prevalencia obedece a la falta de otras categorías de caracterización. Así mismo, es necesario la inclusión de todos los pueblos étnicos dentro de las variables de la matriz de tipificación, ya que el ejercicio actual excluye a raizales, palenqueros y pueblo rom.

En ese sentido, se pone sobre la mesa la posibilidad de acoger dentro del procedimiento de caracterización de personas usuarias, el enfoque diferencial como marco de actuación y análisis que reconoce las características particulares de grupos poblacionales relacionadas con su ciclo de vida, identidad étnica y campesina, filiación o afinidad política, entre otros.

Con base en lo anterior, se plantean algunas recomendaciones para la caracterización en las variables de género, grupo étnico, personas con discapacidad e información poblacional, teniendo en cuenta la información disponible en diferentes entidades públicas.

Por otra parte, se recomienda seguir el siguiente modelo de variables con base en lo propuesto por el DAFP para la caracterización de grupos de valor:

Geográficas

- Ubicación.
- Población.

Demográficas o de identificación

- Tipo y número de documento.
- Edad.
- Género (identidad de género).
- Ocupación/Actividad Económica.
- Nivel de educación o escolaridad.
- Vulnerabilidad (Enfoque diferencial).

Intrínsecas

- Acceso a canales de atención.
- Uso de canales de atención.
- Dialecto (en qué lengua o idioma desea ser atendido).
- Intereses (en temas de competencia de la ANLA).

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

De comportamiento

- Beneficios buscados (al acceder a servicios o consultas de la ANLA).
- Eventos (de interés en relación con la ANLA).

Relacionales

- Espacios de articulación y relacionamiento existentes entre organizaciones, asociaciones y redes, que son relevantes para el relacionamiento con las entidades.
- Temas más demandados y de mayor interés.
- Contexto Socioterritorial (características sociales, políticas, económicas y ambientales).

Tipología organizacional

- Tipo de persona (natural, jurídica pública, jurídica privada, mixta, sin ánimo de lucro).
- Sector de participación (organización de la sociedad civil, empresa, estado, a nombre propio, junta de acción comunal).

De igual manera, se sugiere tener en cuenta a los grupos diferenciales propuestos por el DAFP en la matriz de enfoque diferencial para la caracterización, para la adopción e implementación del enfoque diferencial en la gestión pública:

- Enfoque de Ciclo Vital.
 - Niños, Niñas y Adolescentes.
 - Adultos mayores.
- Enfoque de Discapacidad:
 - Discapacidad auditiva.
 - Discapacidad visual o baja visión.
 - Discapacidad cognitiva.
 - Discapacidad intelectual.
 - Discapacidad física.
- Enfoque de Pertenencia Étnica:
 - Indígenas.
 - Comunidades negras.
 - Afrocolombianos.
 - Raizales.
 - Palenqueras.
 - Rrom.
- Enfoque de Población Campesina:
 - Población Campesina.
- Enfoque Orientaciones sexuales e identidades de género diversas:
 - Mujer.
 - Lesbianas.
 - Gays.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

- Bisexuales.
- Transexuales.
- Intersexuales.
- Pansexuales.
- No Binarios.
- Enfoque de Víctimas:
 - Víctimas.
- Enfoque de Firmantes de paz:
 - Personas en procesos de reintegración.
 - Personas en procesos de reincorporación:
- Enfoque de Personas Defensoras de Derechos Humanos
 - Personas Defensoras Ambientales
- Otro

Finalmente, se sugiere considerar los enfoques diferenciales y variables en la producción estadística propuestos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (se listan los aplicables al contexto de la ANLA):

- Enfoque diferencial de ciclo de vida: Primera Infancia (0-5 años) ☐ Infancia (6 - 11 años) ☐ Adolescencia (12 - 18 años) ☐ Juventud (12 - 26 años) ☐ Adulthood (27- 59 años) ☐ Persona Mayor (60 años o más).
- Enfoque diferencial de discapacidad: auditiva, visual, física, intelectual (cognitiva), psicosocial (mental), múltiple, sordoceguera.
- Enfoque diferencial étnico: pueblos Indígenas, Gitano(a) o pueblo Rom, Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Palenquero(a) de San Basilio, Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a) y Ningún grupo étnico.
- Enfoque diferencial de género: Sexo, Orientación sexual, Identidad de género.
- Enfoque diferencial campesino.
- Migración.

	INFORME DE CARACTERIZACIÓN	Fecha:	
		Versión:	
		Código:	

Referencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (2020). Caracterización de usuarios. Bogotá D.C. Recuperado de: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/caracterizaciones/2020-12-24-anla-caracterizacion-de-usuarios.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020). Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional. Bogotá D.C. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

Resolución 1239 de 2022 (Ministerio de Salud y Protección Social). Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad. 21 de julio de 2022.