



**Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales**



Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental  
Grupo de Servicio al Ciudadano

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS



**Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales**



**SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
AMBIENTAL**

**Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Semestre I- 2024**



**Ambiente**





**Contenido**

Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	3
Grupo Objetivo.....	3
Criterios de valoración .....	3
Metodología .....	3
Marco muestral .....	3
Técnica de recolección.....	4
Variables para evaluar.....	4
Cálculo de la muestra.....	4
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>5</b>
Tipo de Usuario .....	5
Tipo de Trámite .....	6
Usuarios encuestados por licenciamiento ambiental .....	6
Usuarios encuestados por Permisos y Trámites Ambientales .....	7
Satisfacción General de la Encuesta por Atributo .....	8
<b>RESULTADOS LICENCIAMIENTO AMBIENTAL .....</b>	<b>9</b>
Agroquímicos y Proyectos Especiales.....	9
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	10
Energía, Presas, Represas, Trasvases y Embalses .....	10
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	11
Minería .....	12
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	12
Hidrocarburos .....	13
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	13
Infraestructura.....	14
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	14
<b>RESULTADOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES .....</b>	<b>15</b>
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	16
Satisfacción de la Encuesta por Atributo .....	18
<b>RESULTADOS AGREGADOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>22</b>
<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>25</b>





## Objetivo General

Determinar la satisfacción del usuario externo en relación con los trámites y servicios que presta la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, con el fin de encaminar acciones de mejora en la prestación de sus servicios.

## Objetivos Específicos

- ✓ Establecer el índice de satisfacción general del servicio prestado a los usuarios externos de la ANLA.
- ✓ Establecer el índice de satisfacción de los usuarios externos por trámite
- ✓ Establecer el índice de satisfacción de los usuarios externos por atributo

## Grupo Objetivo

Usuario externo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA.

## Metodología

En marzo de 2022 el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, elaboró la herramienta que permite medir la experiencia ciudadana, en atención a estos nuevos lineamientos la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales realizó la actualización del instructivo para la medición de la satisfacción.

La entidad definió como estrategia para evaluar el nivel de satisfacción, la aplicación de encuesta virtual a una muestra representativa de los usuarios externos, a continuación, se relaciona la población total de la cual se tomó la muestra representativa:

Tamaño de la población	2055
Tamaño de la muestra	324
<b>Total encuestados</b>	<b>331</b>

## Marco muestral

Base de datos del Grupo de Gestión Administrativa – Notificaciones II-2023.



## Técnica de recolección

Entrevista Telefónica  
Correo electrónico

## Variables para evaluar

Variables	Descripción
<b>Facilidad</b>	Frente a los canales disponibles para acceder y/o realizar el trámite en la ANLA usted se siente:
<b>Claridad</b>	Con relación a la atención recibida en la ANLA usted se siente:
<b>Calidad</b>	Respecto de los argumentos presentados por la ANLA para soportar su decisión (claros, suficientes y coherentes con los lineamientos normativos), se siente:
<b>Tiempo</b>	Con relación a los tiempos de respuesta (determinados por la Ley), dados por la ANLA frente a su solicitud, se siente:

## Cálculo de la muestra

La muestra proyectada para este grupo objetivo será de **324** encuestas a usuarios externos, utilizando el método para poblaciones finitas, en tanto conocemos el tamaño de la población:

$$n = \frac{N * (\sigma)^2 * Z^2}{(N-1) * e^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

Donde:

N = tamaño de la población.

n = tamaño de la muestra.

Z (k)= es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

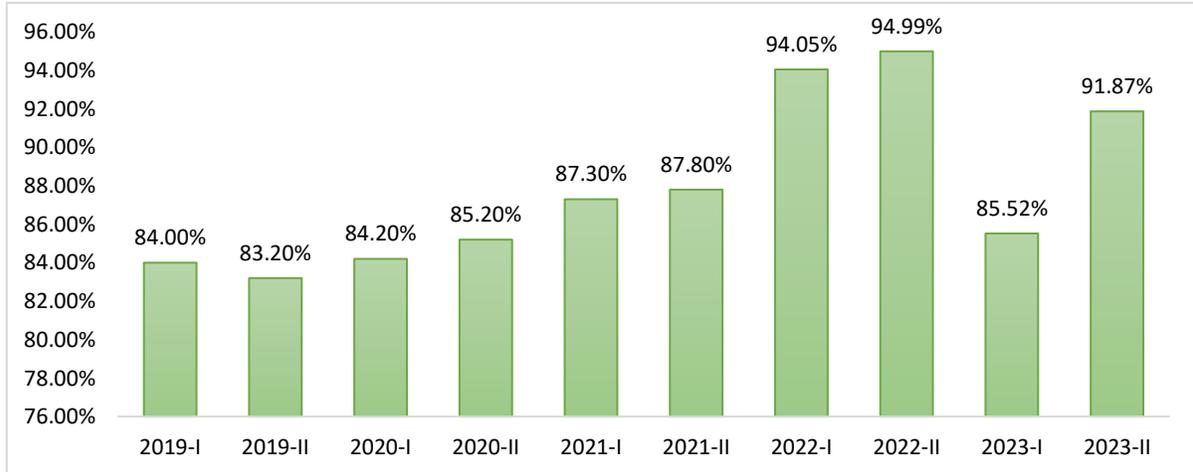
e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

(p)= proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### TENDENCIA AÑOS 2019-2023

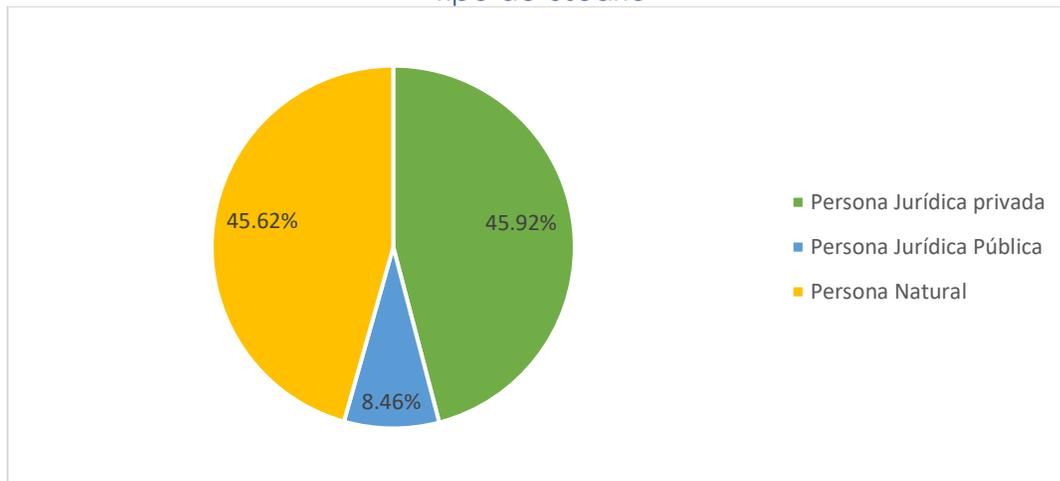


### INFORMACIÓN GENERAL

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos frente a los trámites y servicios que presta y para ello, aplicó la “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS” a 331 usuarios, lo que permitió la evaluación en temas relacionados con la facilidad, atención, calidad y tiempo, arrojando los resultados que serán presentados en este documento.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados:

### Tipo de Usuario



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

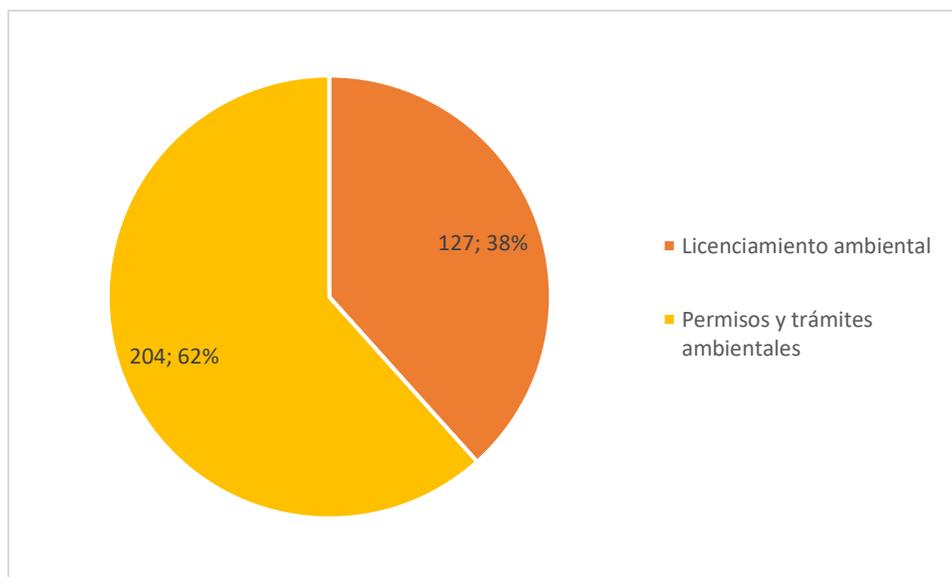




En relación con el tipo de usuario que diligenció la encuesta, se pudo determinar que el 45.92% se identificó como Persona jurídica privada, el 45.62 % como Persona natural y el 8.46% restante como Persona Jurídica Pública. Las personas jurídicas sobresalen en este grupo de interés de la entidad, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de encuestados se relaciona a usuarios que realizaron solicitud de permisos y trámites de la entidad.

Es importante para la entidad este criterio de identificación, con el fin de focalizar posibles acciones para el acercamiento con cada uno de los grupos de interés.

### Tipo de Trámite



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

Frente al tipo de trámite, el 62%, de los usuarios encuestados manifestó que realizó ante la Entidad Permisos y Trámites Ambientales, el 38% señaló que realizó trámites relacionados con el licenciamiento ambiental.

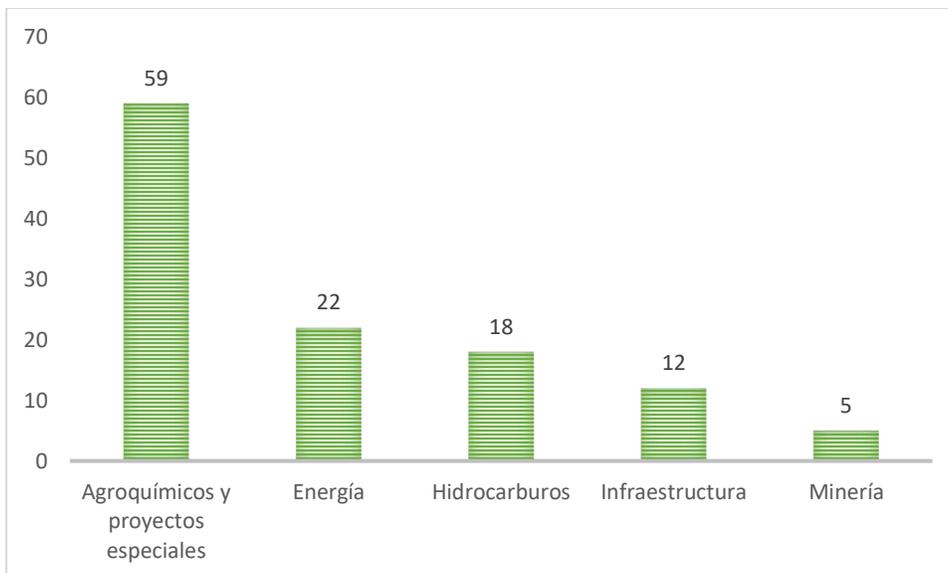
### Usuarios encuestados por licenciamiento ambiental

En cuanto a las solicitudes de licenciamiento ambiental, se identificó que el 38 % de los usuarios encuestados adelantan trámites en el sector de Agroquímicos y Proyectos Especiales, el 18.97% en el sector de energía, el 15.52% en el sector de





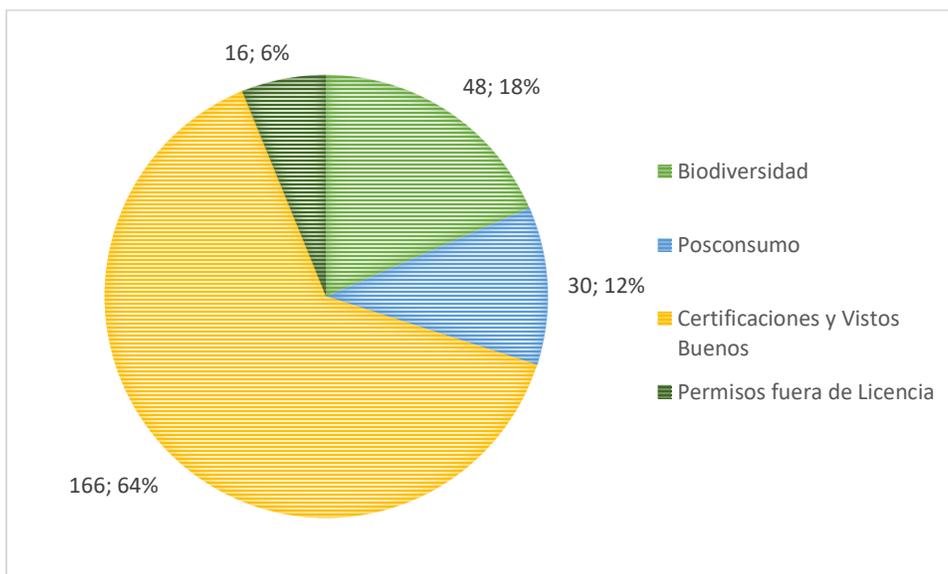
hidrocarburos, el 10.34% en el sector de infraestructura, y el 4.31% restante adelanta trámites con el Grupo de Minería.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

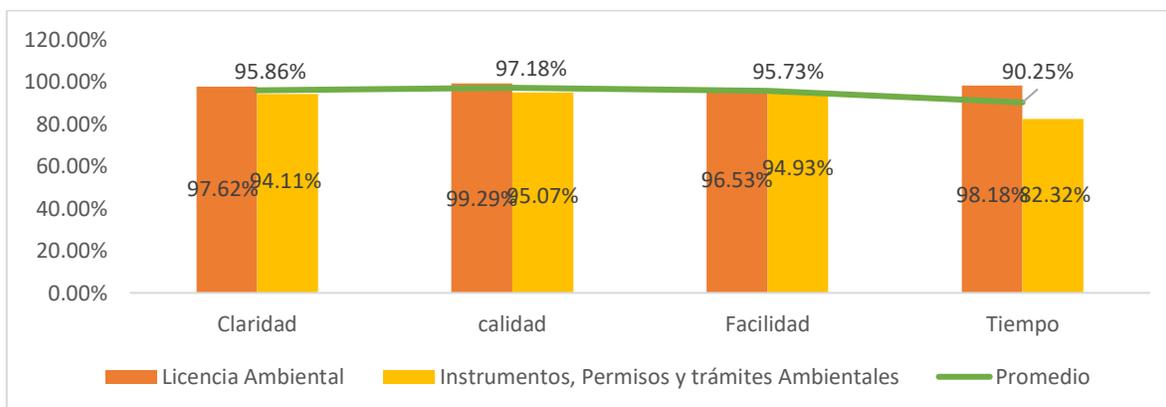
### Usuarios encuestados por Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales

En cuanto a las solicitudes de Instrumentos, Permisos y Trámites ambientales específicamente, se identificó que el 64% de los encuestados adelantan solicitudes de certificaciones y vistos buenos, el otro grupo con mayor cantidad de encuestados es el de biodiversidad con el 18%.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

### Satisfacción General de la Encuesta por Atributo



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

El atributo con el promedio más bajo en cuanto a la satisfacción es la relacionada con el tiempo, los demás atributos (facilidad, claridad y calidad), fueron mejor calificados, en relación con el atributo tiempo.

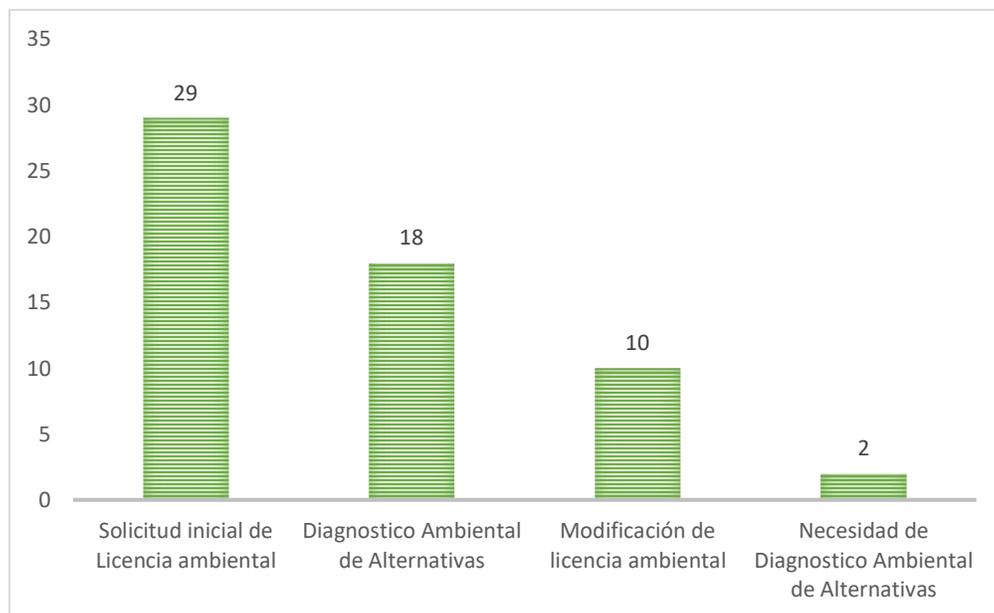
Se resalta que el promedio de la satisfacción para los atributos de claridad, calidad y tiempo estuvieron por encima de 95%.

## RESULTADOS LICENCIAMIENTO AMBIENTAL

Este proceso misional presenta los siguientes resultados en relación con cada uno de los atributos de evaluación definidos en el presente ejercicio de medición de la satisfacción, para los siguientes cinco (5) sectores: Agroquímicos y Proyectos Especiales, Infraestructura, Hidrocarburos, Energía, Presas, Represas, Trasvases y Embalses y Minería.

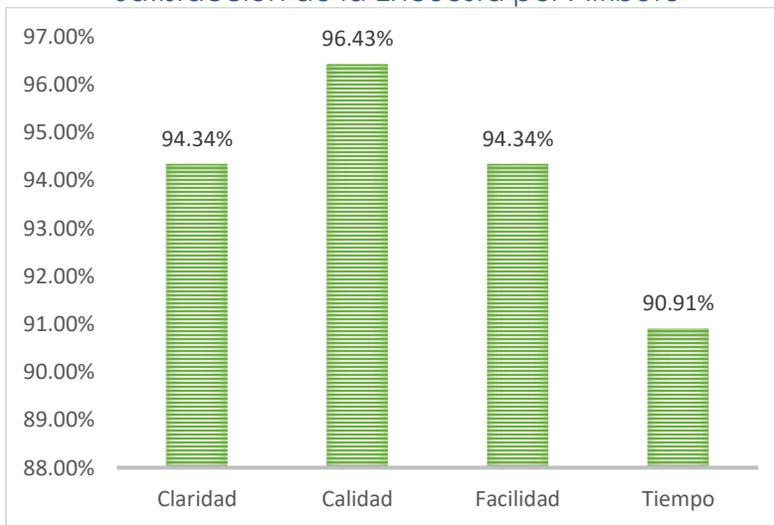
### Agroquímicos y Proyectos Especiales

La encuesta fue respondida por un 49.15% usuarios de solicitud de licenciamiento ambiental, para Diagnostico Ambiental de Alternativas un 30.51%, para modificación de licencia un 16.95% y para Necesidad Diagnostico Ambiental de Alternativas un 3.39%.





### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



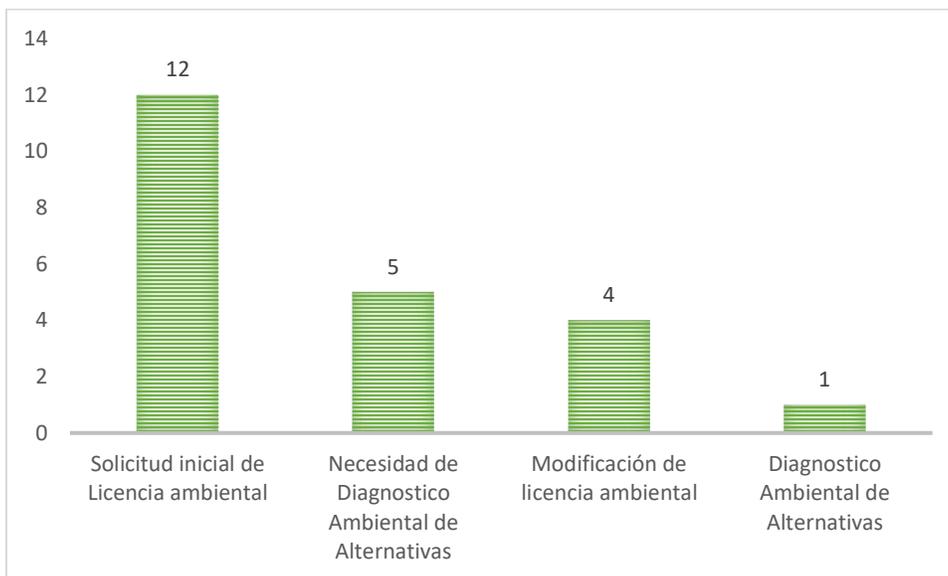
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

Se evidencia que el atributo con mejor calificación es el de **calidad** con el 94.63%, sin embargo, el atributo de **tiempo** presenta el porcentaje más bajo.

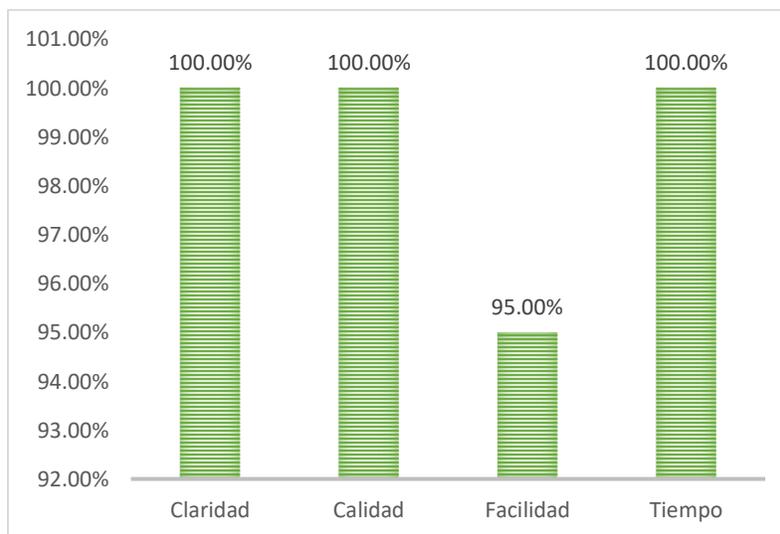
### Energía, Presas, Represas, Trasvases y Embalses

El 54.55% de respuestas obtenidas corresponde al trámite de solicitud de licenciamiento ambiental, el 22.73% para Necesidad de Diagnostico Ambiental de Alternativas, para Modificación de licencia ambiental y Diagnostico Ambiental de Alternativas el 22.73% restante.





### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



Satisfacción por atributo 2023-II

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

Se evidencia que los atributos con mejor calificación son los de **Calidad** y **Claridad** y **Tiempo** con el 100%, sin embargo, el atributo de **Facilidad** presenta el porcentaje más bajo.



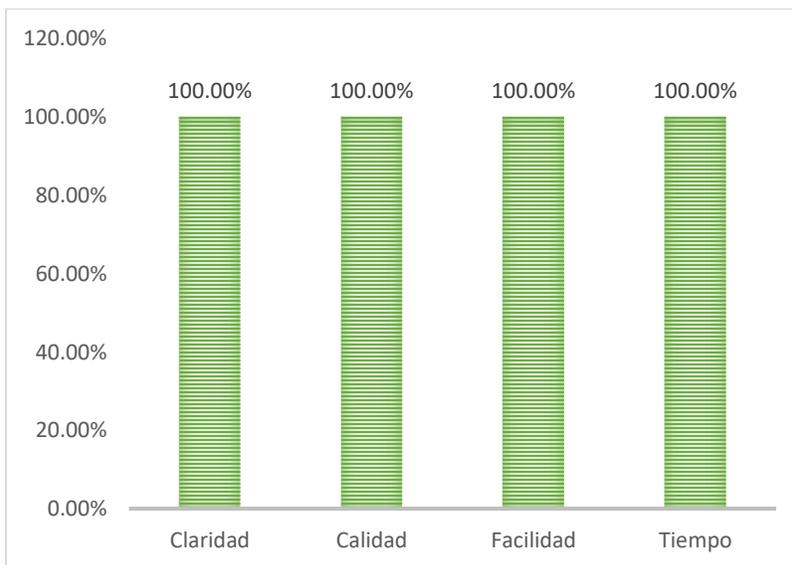


### Minería

La solicitud de licenciamiento ambiental o modificación obtuvo un 60% de respuesta dadas, el 40% restante corresponde a modificación de licencia.



### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



Satisfacción por atributo 2023-I

Fuente: Grupo de servicio al Ciudadano

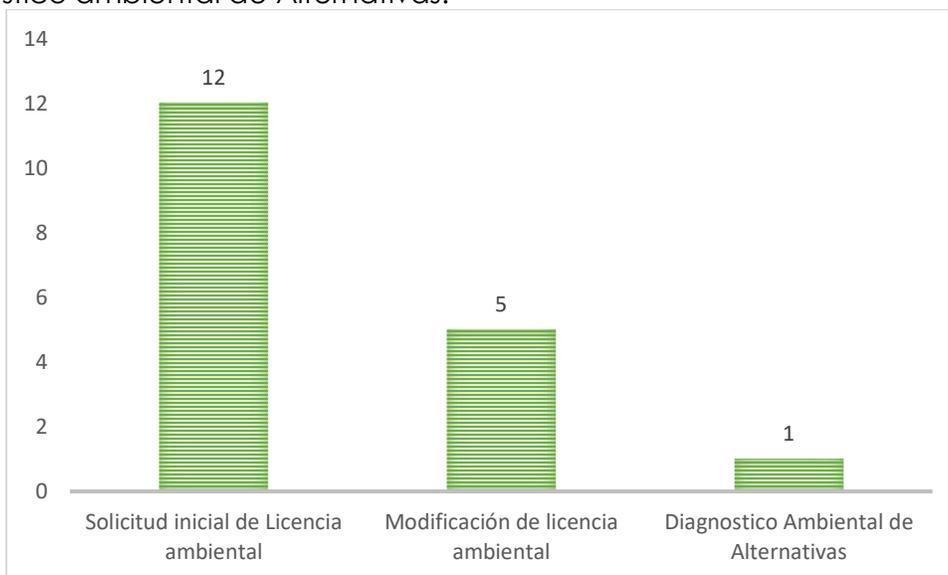




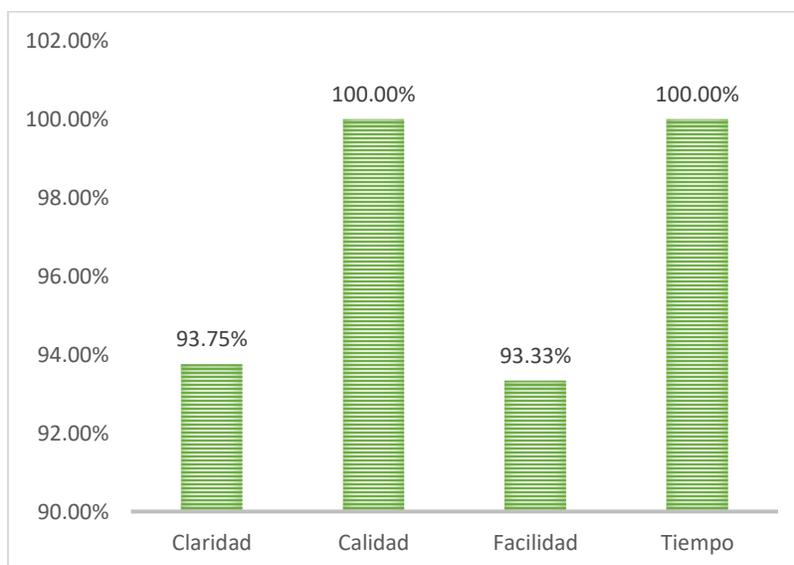
Se evidencia que los todos los atributos presentan calificación del 100%, sin embargo, al ser la muestra tan baja es poco representativo este valor.

### Hidrocarburos

De las respuestas dadas, 66.67% corresponde a la solicitud de licenciamiento ambiental, el 33.33% restante corresponde a modificación de licencia ambiental y Diagnostico ambiental de Alternativas.



### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



Satisfacción por atributo 2023-II

Fuente: Grupo de servicio al Ciudadano

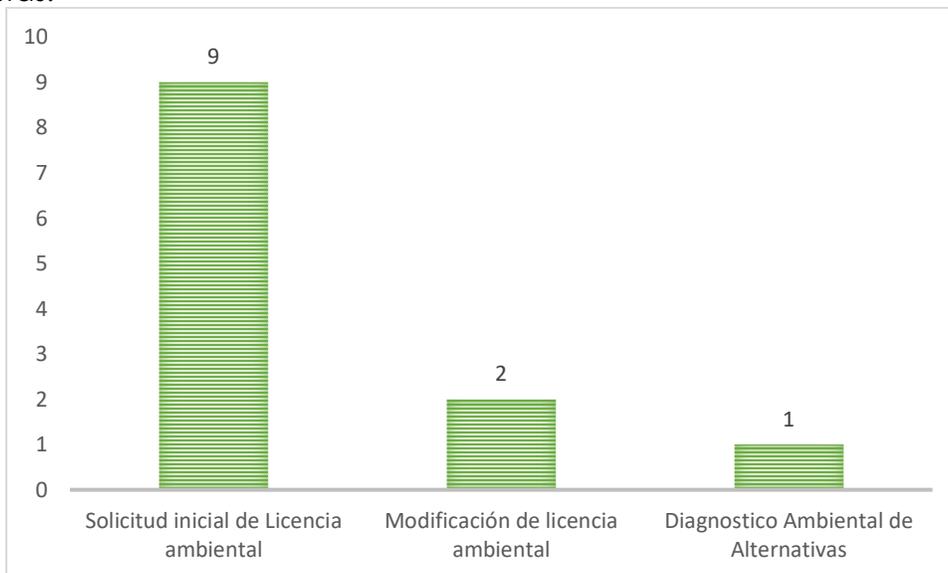




Se evidencia que el atributo con mejor calificación es el de **Calidad y Tiempo**, sin embargo, los demás atributos se encuentran por encima del 90%.

### Infraestructura

En la encuesta, La solicitud de licenciamiento ambiental obtuvo un 75 % de las respuestas.



### Satisfacción de la Encuesta por Atributo





Fuente: Grupo de servicio al Ciudadano

Se evidencia que los todos los atributos presentan calificación del 100%, sin embargo, al ser la muestra tan baja es poco representativo este valor.

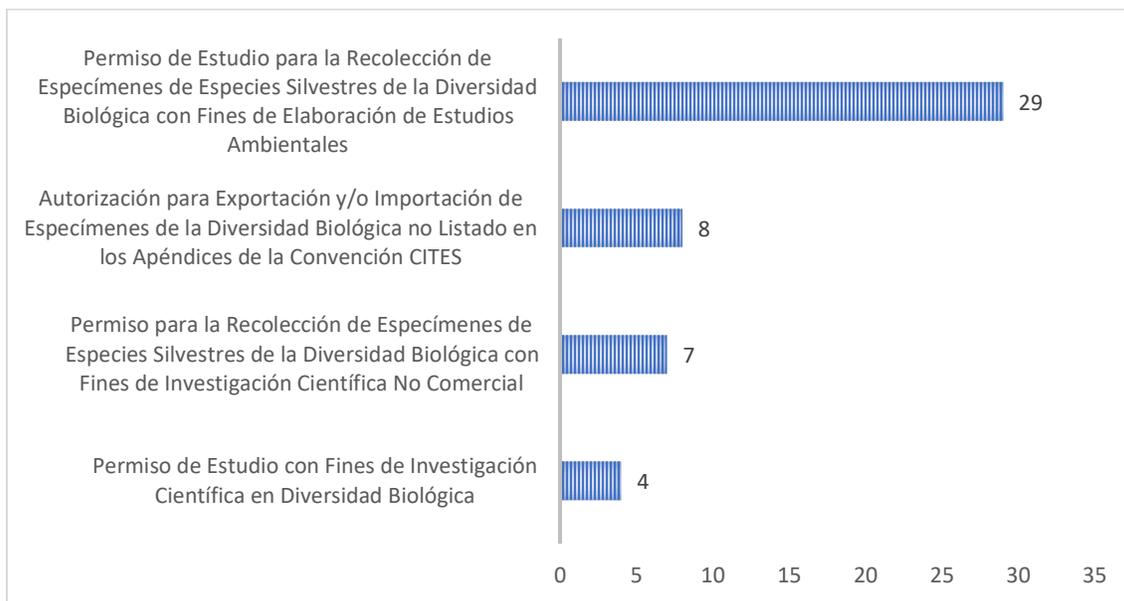
## RESULTADOS INSTRUMENTOS, PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES

Este proceso misional presenta los siguientes resultados en relación con cada uno de los atributos de evaluación definidos en el presente ejercicio de medición de la satisfacción, para los siguientes cuatro (4) grupos: Biodiversidad, Certificaciones y Vistos Buenos, Permiso Fuera de Licencia y Posconsumo.

### Grupo de Biodiversidad

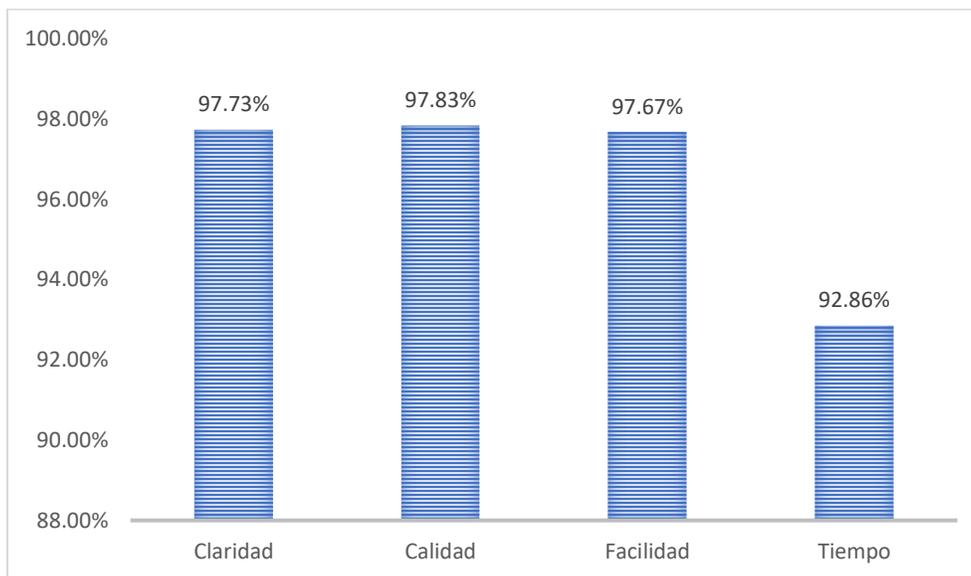
Para el grupo de Biodiversidad la mayor representatividad de las respuestas obtenidas está relacionada con el Permiso de Estudio para la Recolección de Especímenes de Especies Silvestres de la Diversidad Biológica con Fines de Elaboración de Estudios Ambientales.





### Satisfacción de la Encuesta por Atributo





Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

Se evidencia que los atributos con mejor calificación son los de **claridad, calidad y facilidad** con valores por encima del 97%.

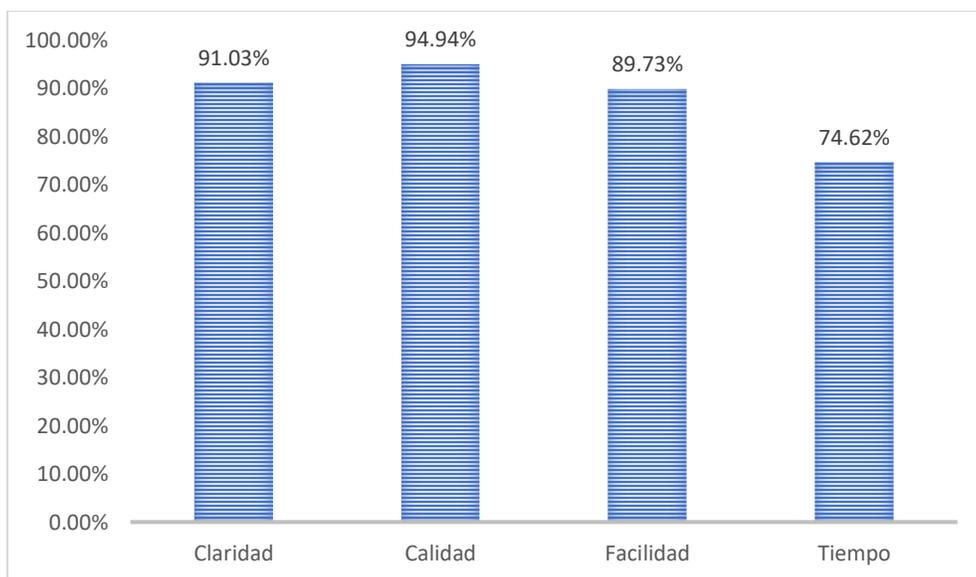
#### Grupo de certificaciones y Vistos Buenos

Para el grupo de certificaciones y Vistos buenos la mayor representatividad de respuestas está relacionada con el certificado de Exclusión del IVA por Adquisición de Elementos, Maquinaria y Equipos Requeridos para Sistemas de Control y Monitoreo Ambiental luego del Visto Bueno para la Importación y exportación No CITES.





Satisfacción de la Encuesta por Atributo

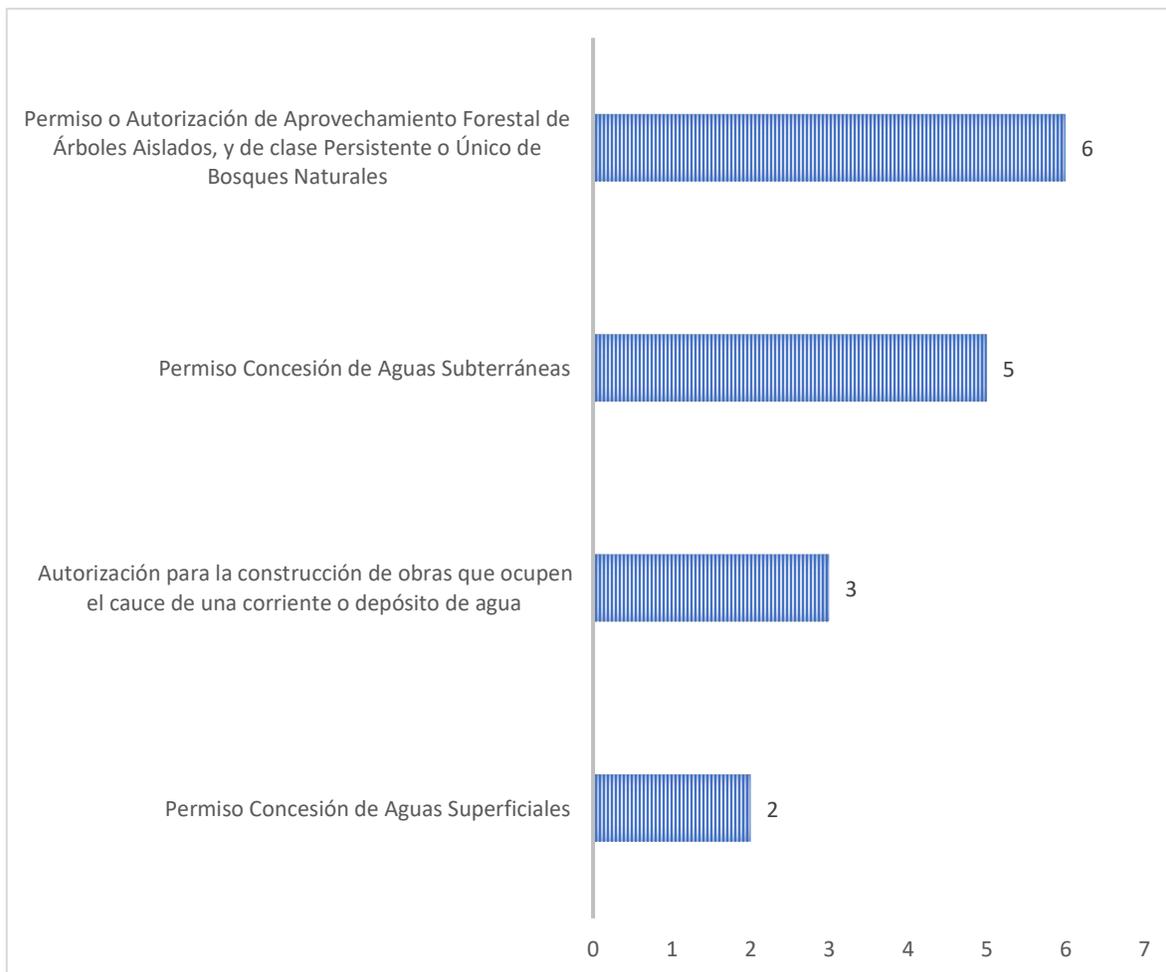


Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

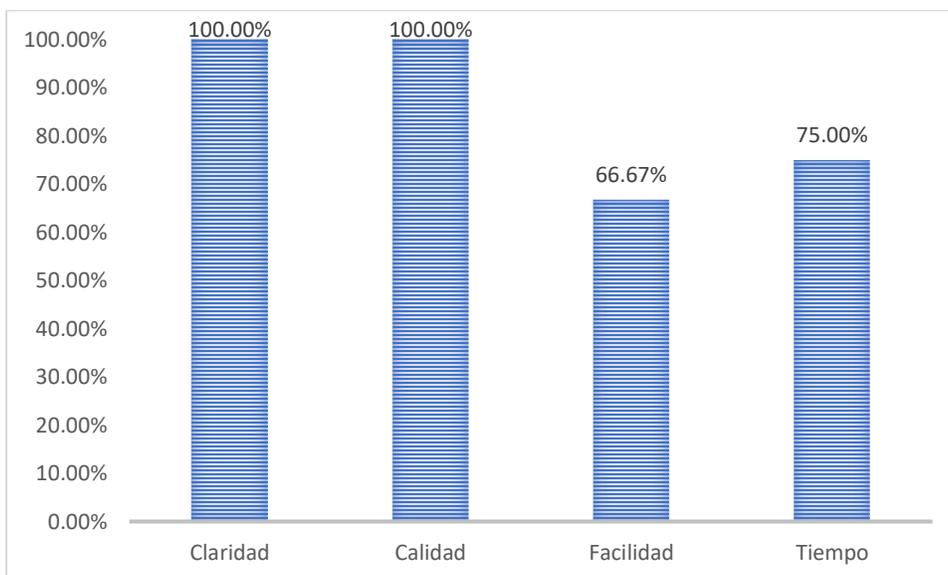
Es necesario validar la calificación del atributo de **tiempo** para el grupo de certificaciones y Vistos Buenos debido a que presento un valor bajo en relación con los demás atributos.

### Grupo de permisos fuera de licencia

Para el grupo de permisos fuera de licencia la mayor representatividad de respuestas está relacionada con el permiso de concesión de aguas con el 50%.



### Satisfacción de la Encuesta por Atributo

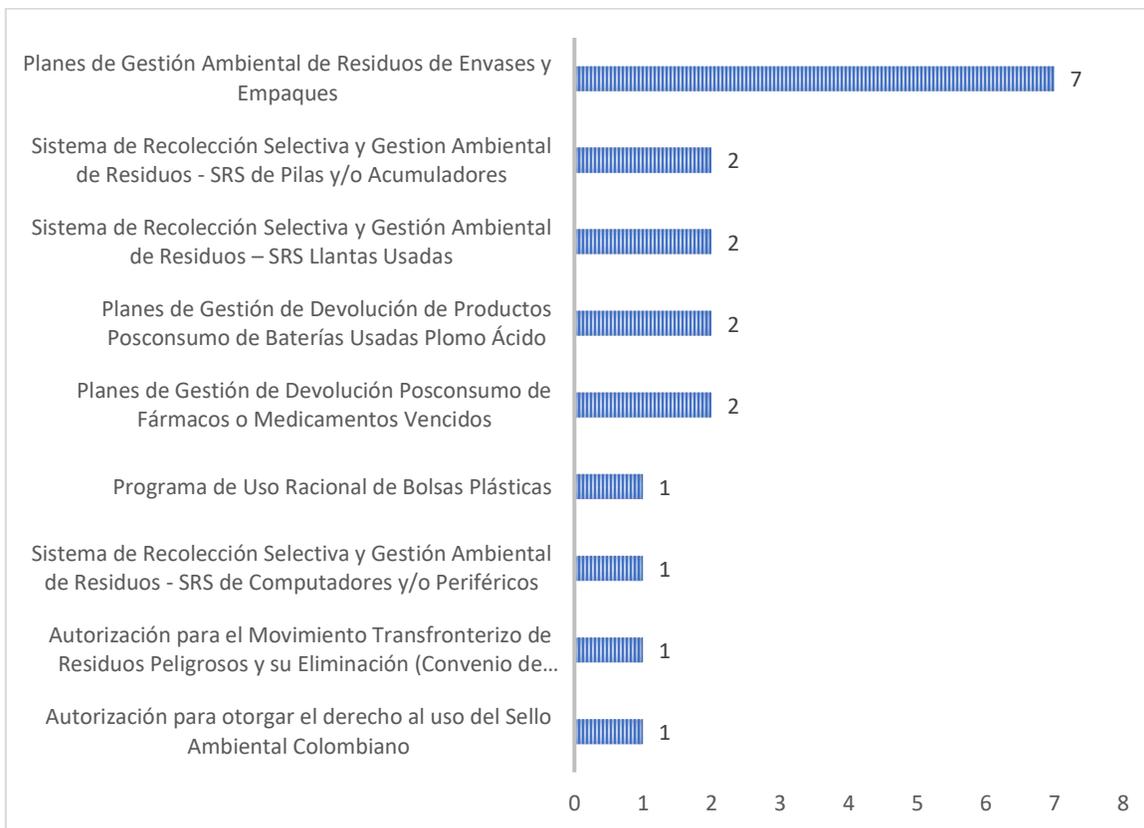


Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano

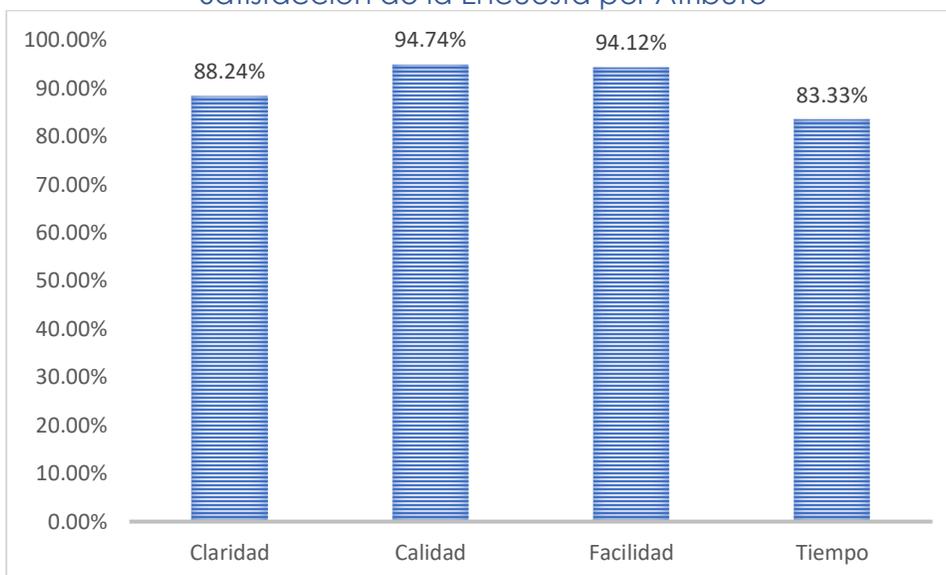
La satisfacción en los atributos de facilidad y tiempo estuvieron por debajo del 80%, sin embargo, al ser tan baja la representatividad de la muestra, no da un resultado claro sobre los elementos a mejorar.

### Grupo de Posconsumo

Para el grupo de Posconsumo la mayor representatividad de respuestas está relacionada con Seguimiento a la gestión ambiental de residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, seguido de los SRS de llantas y pilas y /o acumuladores.



### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano





Es necesario validar la calificación del atributo de **Tiempo** debido a que presento un valor bajo en relación con los demás atributos.

## RESULTADOS AGREGADOS INSTITUCIONALES

La satisfacción de los usuarios en relación con los **trámites y servicios** que presta la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, para el segundo semestre de la vigencia 2023 es del 91,87 %, sin embargo, es de aclarar que la metodología de medición se actualizó de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (Herramienta de medición de experiencia 2022)

En cuanto a la satisfacción de los usuarios por trámite:

- El nivel de satisfacción de los usuarios que realizan trámites de **Licenciamiento Ambiental** es del 96,21%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a **Permisos y Trámites Ambientales** que presta la ANLA es del 89,94%.





## NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

En relación con las observaciones y/o sugerencias de mejora al trámite o servicio realizado, los encuestados manifiestan tanto para el trámite de Licenciamiento Ambiental, así como el de Permisos y trámites ambientales, lo siguiente:

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Analisis observaciones</b>
Sin observación	46,15%
Tiempos de respuesta	11,14%
VITAL	10,61%
Buena gestión	8,49%
Boton de citas	4,77%
Centro de Orientación	3,98%
Claridad trámite	1,86%
Actualización documentos	1,33%
Página web	1,33%
Disponibilidad de la información	1,33%
Capacitaciones	1,06%
Pagina Web	0,80%
Valores	0,80%
Interacción directa con el grupo	0,80%
Evaluación del trámite	0,80%
Estado de trámite	0,53%
Expedientes	0,53%
Claridad en el trámite	0,53%
Herramientas	0,53%
No es clara la observación	0,53%
Estado de trámite	0,53%
Evaluación de la licencia	0,27%
Gestión interinstitucional	0,27%
Claridad en la respuesta	0,27%
Digitalización de la información	0,27%





Pagos	0,27%
Sugerencia	0,27%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Grupo de servicio al Ciudadano

Se evidencia una clara necesidad de mejorar la plataforma VITAL, aunque esta herramienta sea administrada por del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se ve necesario continuar generando mesas de trabajo que permitan su mejora, tanto para consultas como para la realización de trámites.

Se debe seguir mejorando en la percepción de los tiempos utilizados para dar respuesta a los trámites y servicios que presta la Entidad; otro aspecto importante es la comunicación y la claridad de transmisión de la información por parte de la Autoridad a los ciudadanos, donde se de claridad de los términos de respuesta de las solicitudes.

En relación con las mejoras del centro de orientación al ciudadano se encuentra generar capacitación constante y además de dar claridad sobre el proceso del botón de citas.





## CONCLUSIÓN

Se evidencia en primera medida un aumento sobresaliente con relación con la medición del semestre anterior, todo esto por la solución al inconveniente presentado en primera medida por la plataforma VITAL, tanto para consulta como para radicación de la información, además específicamente al trámite de prueba dinámica se genera una mejora con relación a la claridad y términos de respuesta.

En general, desde las distintas dependencias se adoptaron estrategias que buscaron generar los menores traumatismos posibles para el acceso a trámites y servicios por parte de los usuarios, esfuerzos que, según los resultados presentados, han sido favorables a las expectativas de los solicitantes. No obstante, se mantienen las mismas observaciones respecto al semestre anterior como lo son comentarios de la disponibilidad de la información en página web y su facilidad de navegación, además requieren comunicación más directa con las distintas dependencias.

Se destaca de manera recurrente, la sugerencia de mayores esfuerzos para reducir los tiempos de respuesta, siendo quizás más marcados en relación con la solicitud de trámites ambientales. Se sugiere trabajar de manera más fuerte en herramientas que permitan a los usuarios monitorear sus trámites, de tal manera que se encuentren plenamente informados de tiempos y pasos que deben surtirse antes del pronunciamiento oficial de la Autoridad.

Con relación al botón de citas, se sigue fortaleciendo la herramienta que permita tener un control específico relacionado a la oportunidad y facilidad de uso de la herramienta, tanto para usuarios externos e internos.

Esperamos que el contenido de este documento permita a cada una de las dependencias, revisar, monitorear y complementar las estrategias que contribuyan no solo a mantener la buena imagen institucional que se tiene por parte de los





usuarios de la entidad, sino que se mejore como resultados de los esfuerzos institucionales del 2023.

