

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS



**SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL**

**Grupo Relación Estado Ciudadanías**

**Semestre I- 2025**



**Contenido**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Objetivo General .....                                         | 3  |
| Objetivos Específicos .....                                    | 3  |
| Grupo Objetivo .....                                           | 3  |
| Metodología .....                                              | 3  |
| Marco muestral .....                                           | 3  |
| Técnica de recolección .....                                   | 3  |
| Variables para evaluar .....                                   | 4  |
| Cálculo de la muestra .....                                    | 4  |
| Análisis De Resultados .....                                   | 5  |
| Tendencia Años 2012-2024 .....                                 | 5  |
| Información General .....                                      | 5  |
| Resultados Licenciamiento Ambiental .....                      | 9  |
| Resultados Instrumentos, Permisos Y Trámites Ambientales ..... | 15 |
| Resultados Agregados Institucionales .....                     | 21 |
| Necesidades Y Expectativas De Los Usuarios .....               | 22 |
| Conclusión .....                                               | 23 |





### 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   | 1938       |
| Tamaño de la muestra     | 321        |
| <b>Total encuestados</b> | <b>324</b> |

### Marco muestral

Base de datos del Grupo de Gestión Administrativa – Notificaciones I-2025.

### 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 **321** 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.

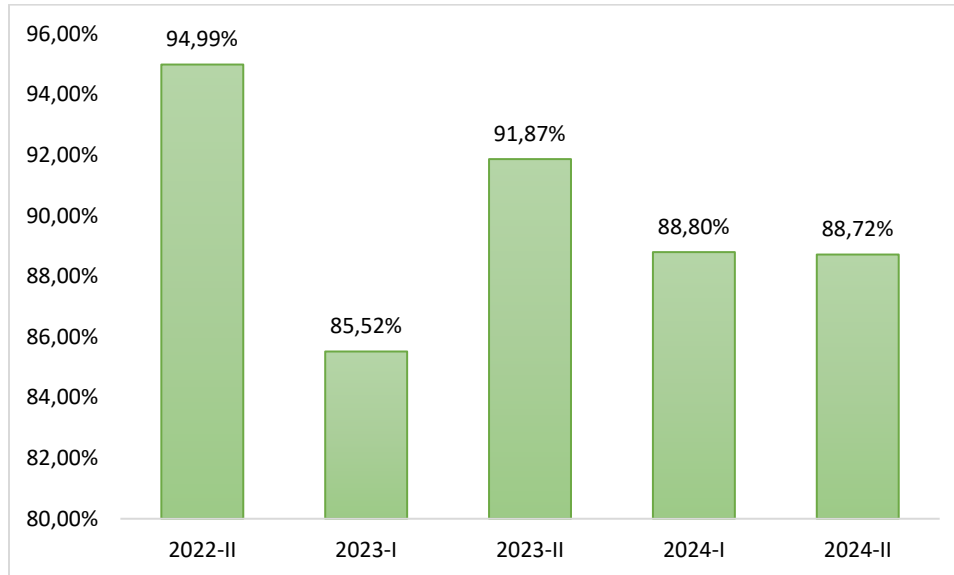
e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

(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 2012-2024

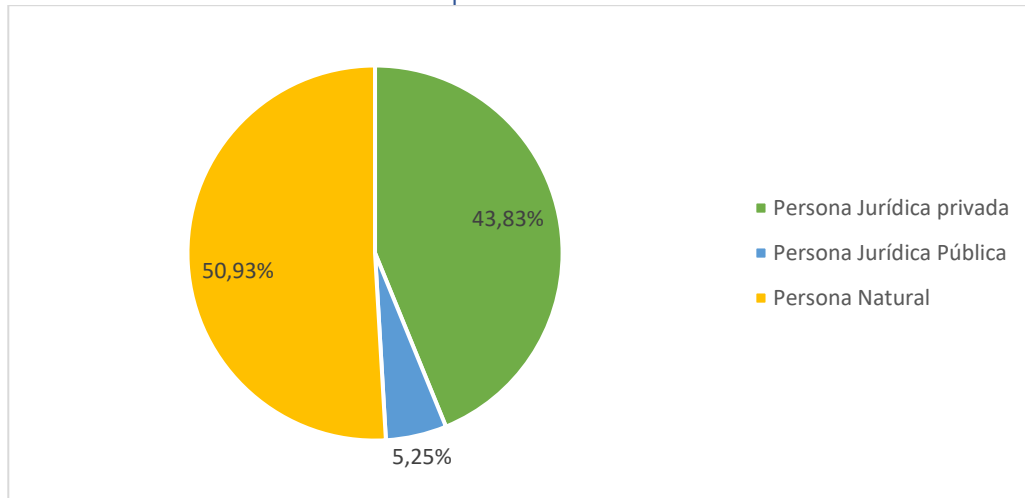


### INFORMACIÓN GENERAL

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 324 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

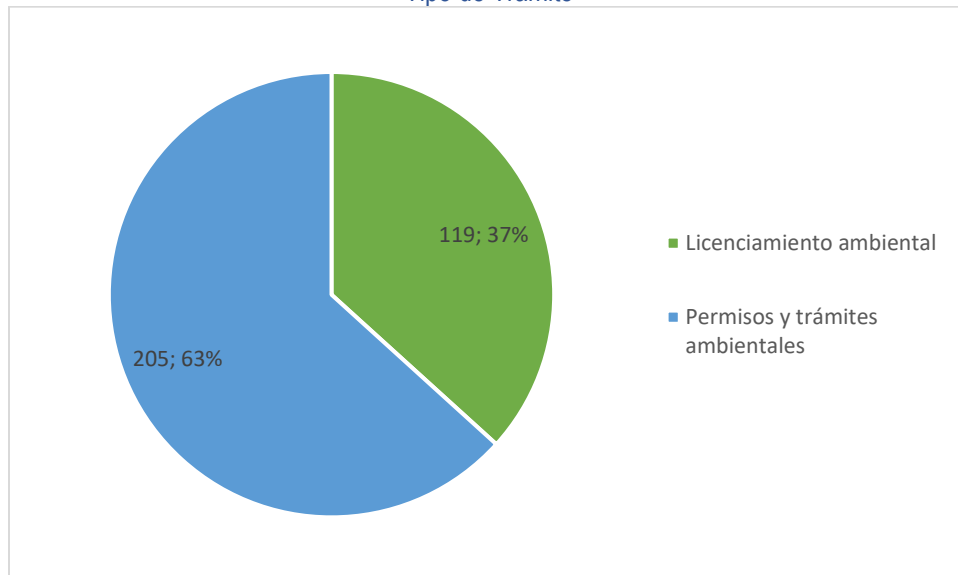


Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

En relación con el tipo de usuario que diligenció la encuesta, se pudo determinar que el 50.93% se identificó como Persona natural, el 43.83 % como Persona jurídica privada y el 5.25% 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

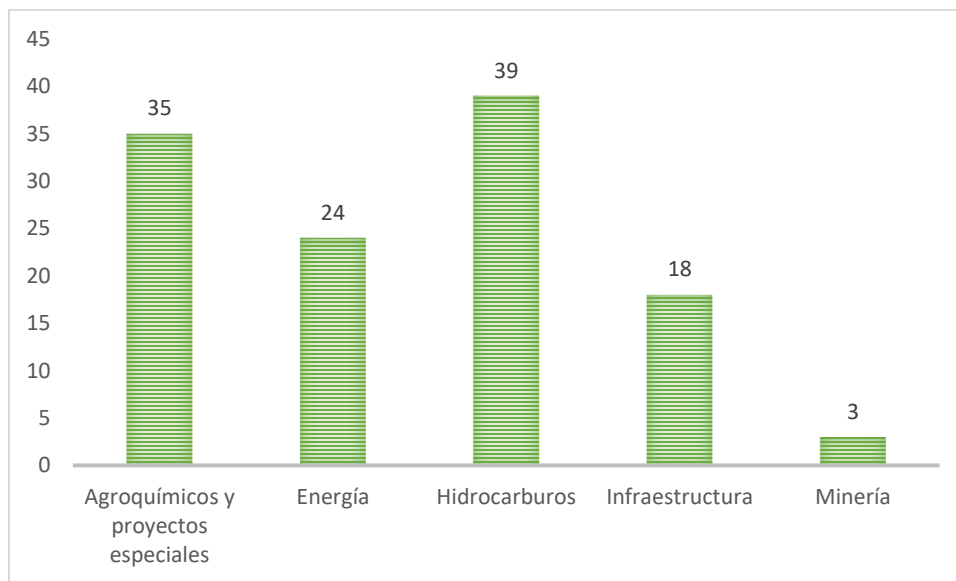


Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

Frente al tipo de trámite, el 63%, de los usuarios encuestados manifestó que realizó ante la Entidad Permisos y Trámites Ambientales, el 37% señaló que realizó trámites relacionados con el licenciamiento ambiental.

#### Usuarios encuestados por licenciamiento ambiental

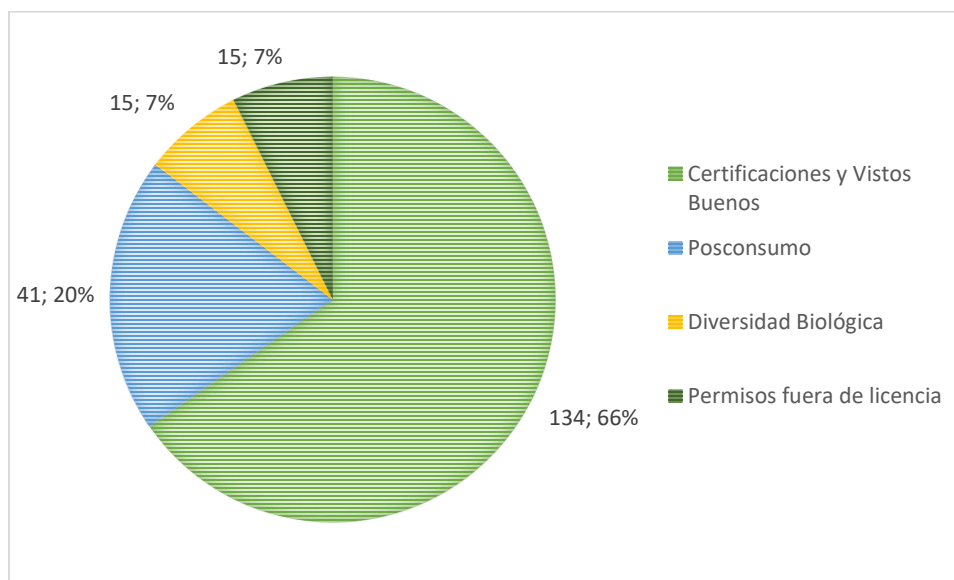
En cuanto a las solicitudes de licenciamiento ambiental, se identificó que el 37 % de los usuarios encuestados adelantan trámites en el sector de Agroquímicos y Proyectos Especiales, el 18.97% en el sector de energía, el 15.52% en el sector de hidrocarburos, el 10.34% en el sector de infraestructura, y el 4.31% restante adelanta trámites con el Grupo de Minería.



Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

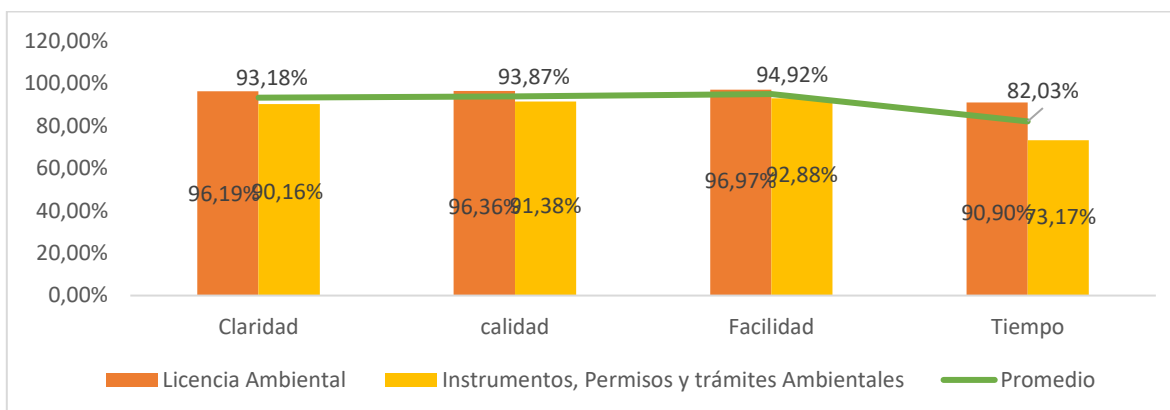
#### Usuarios encuestados por Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales

En cuanto a las solicitudes de Instrumentos, Permisos y Trámites ambientales específicamente, se identificó que el 66% de los encuestados adelantan solicitudes de certificaciones y vistos buenos, el otro grupo con mayor cantidad de encuestados es el de posconsumo con el 20%.



Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

#### Satisfacción General de la Encuesta por Atributo



Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

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 90%.

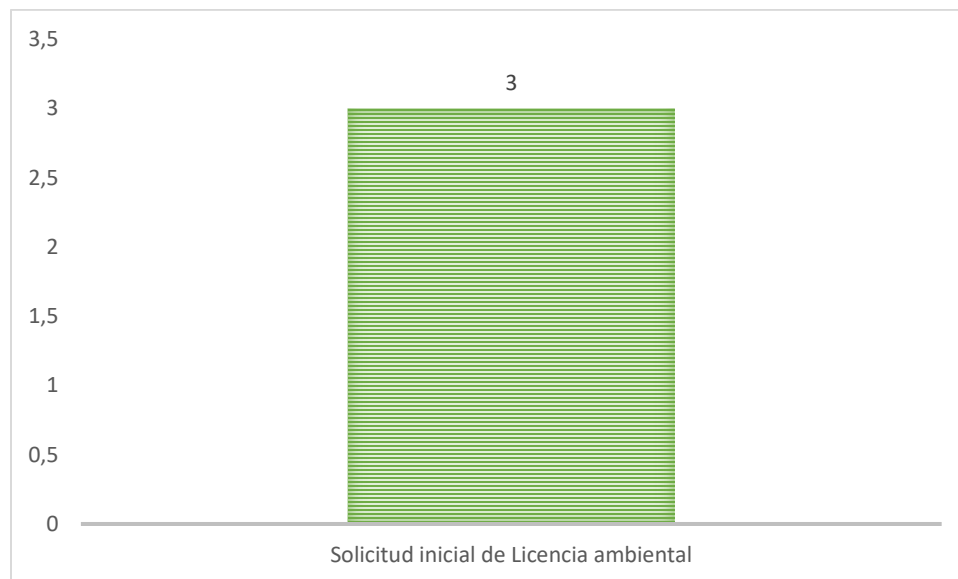


## RESULTADOS LICENCIAMIENTO AMBIENTAL

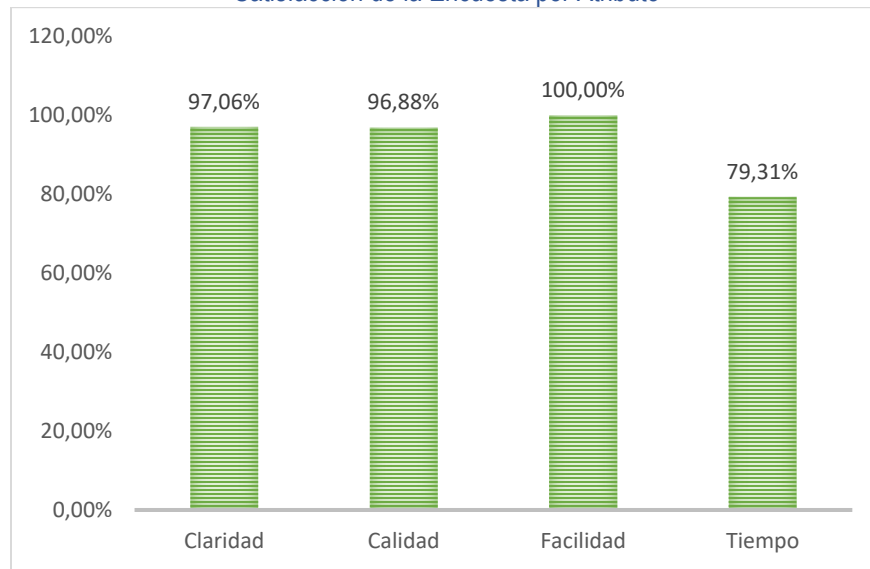
Este proceso misional presenta los siguientes resultados en relación con cada uno de los atributos de evaluación definidos en el presente ejercicio de medición de la satisfacción, para los siguientes cinco (5) sectores: Agroquímicos y Proyectos Especiales, Infraestructura, Hidrocarburos, Energía, Presas,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

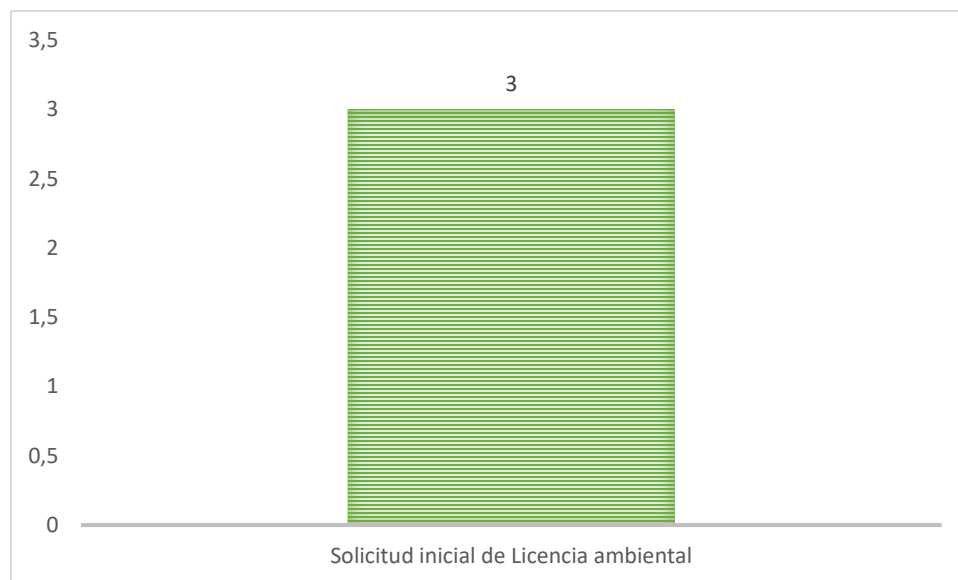


Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

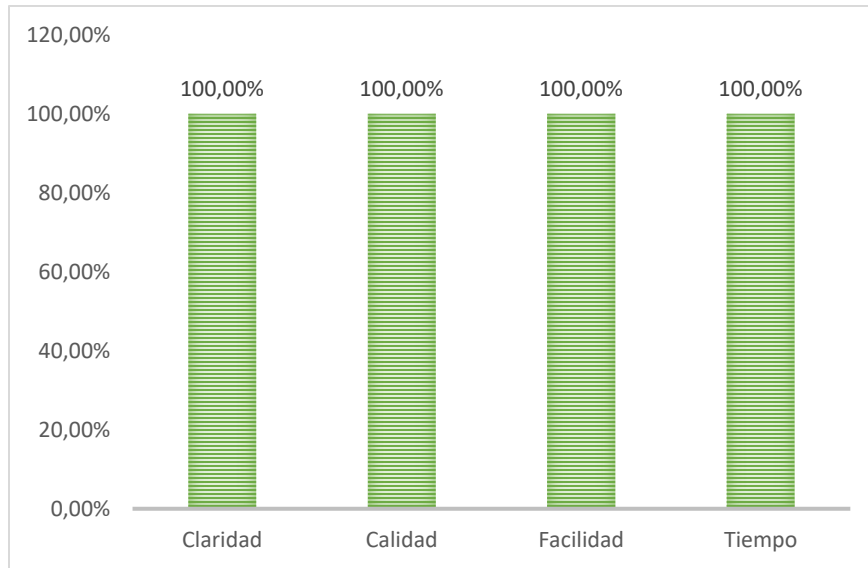
Se evidencia que el atributo con mejor calificación es el de **Claridad** con el 97.06%, sin embargo, el atributo de **tiempo** presenta el porcentaje más bajo.

#### Energía, Presas, Represas, Traslases 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

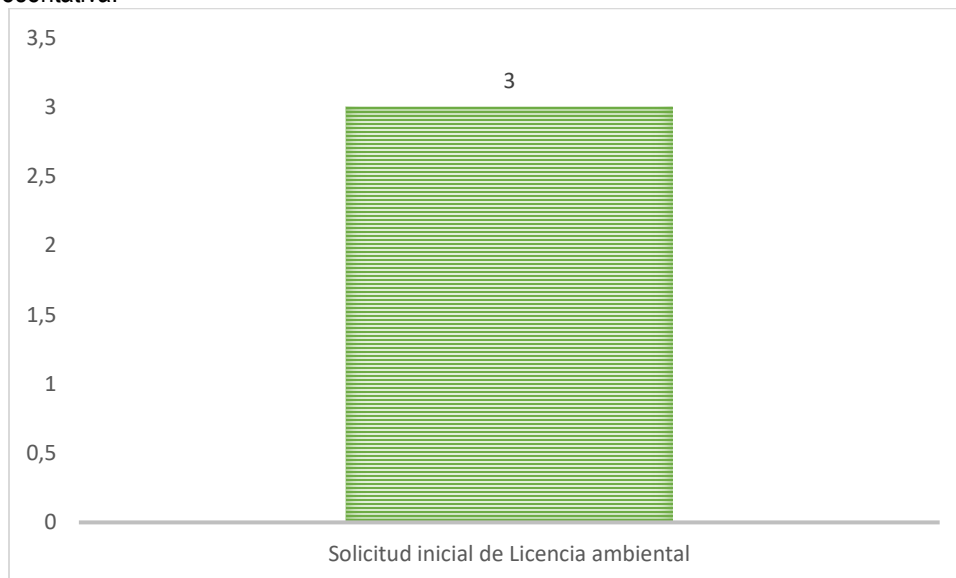


Satisfacción por atributo 2025-I  
Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

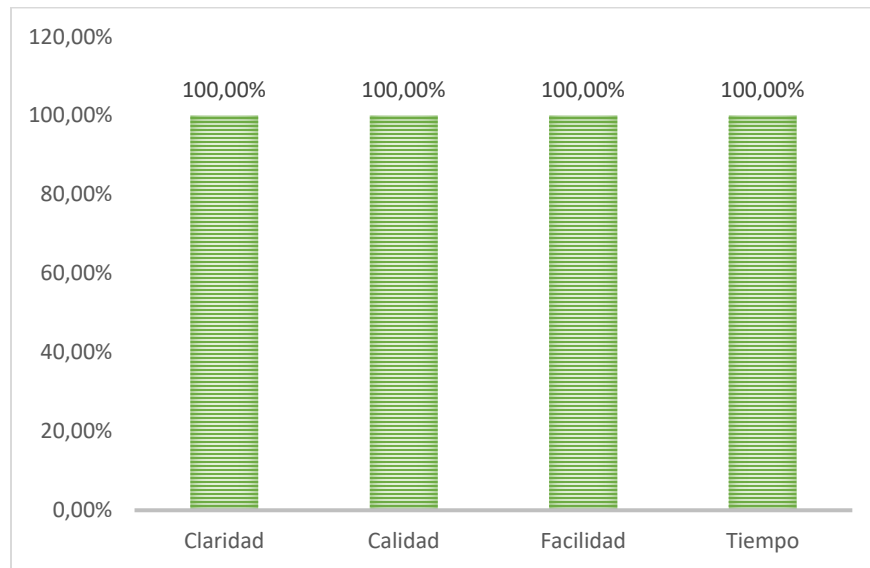
Se evidencia que todos los atributos tienen el 100%.

### Minería

La solicitud de licenciamiento ambiental o modificación obtuvo un 100% de respuesta dadas, siendo la muestra poco representativa.



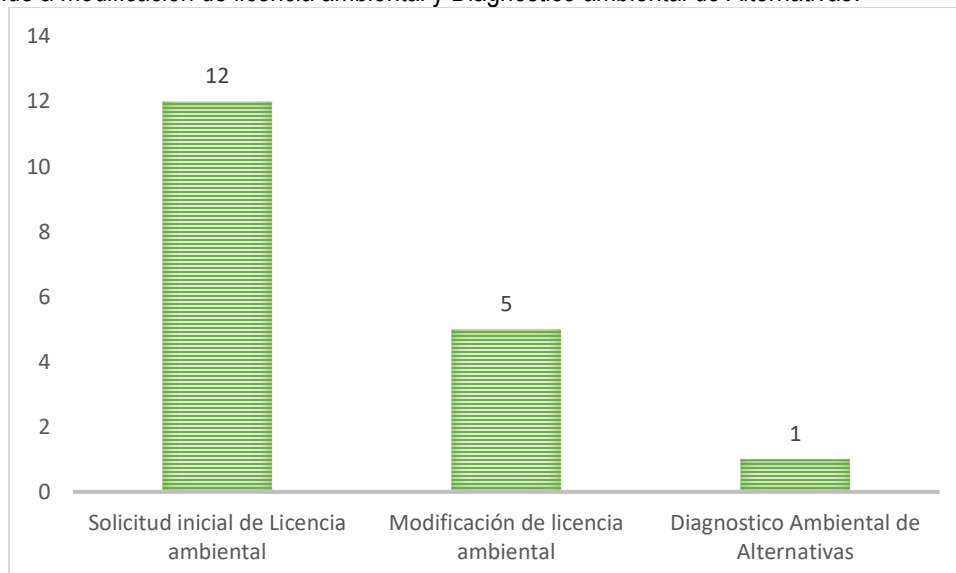
### Satisfacción de la Encuesta por Atributo



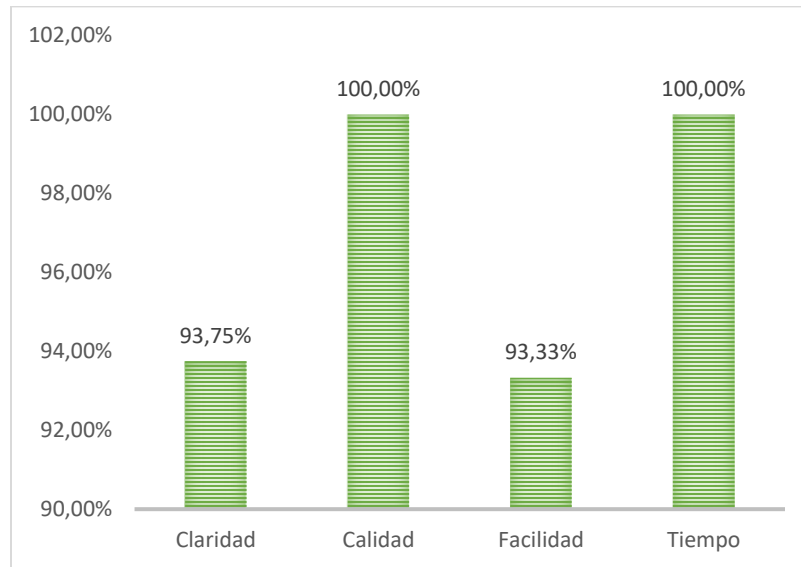
Satisfacción por atributo 2025-I  
Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

### 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

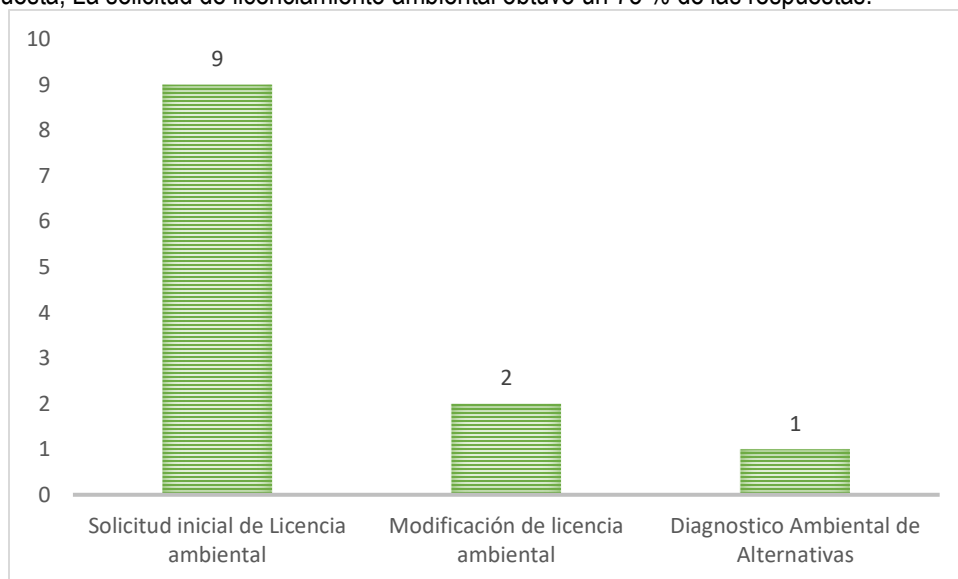


Satisfacción por atributo 2025-I  
Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

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 Relación Estado Ciudadanía

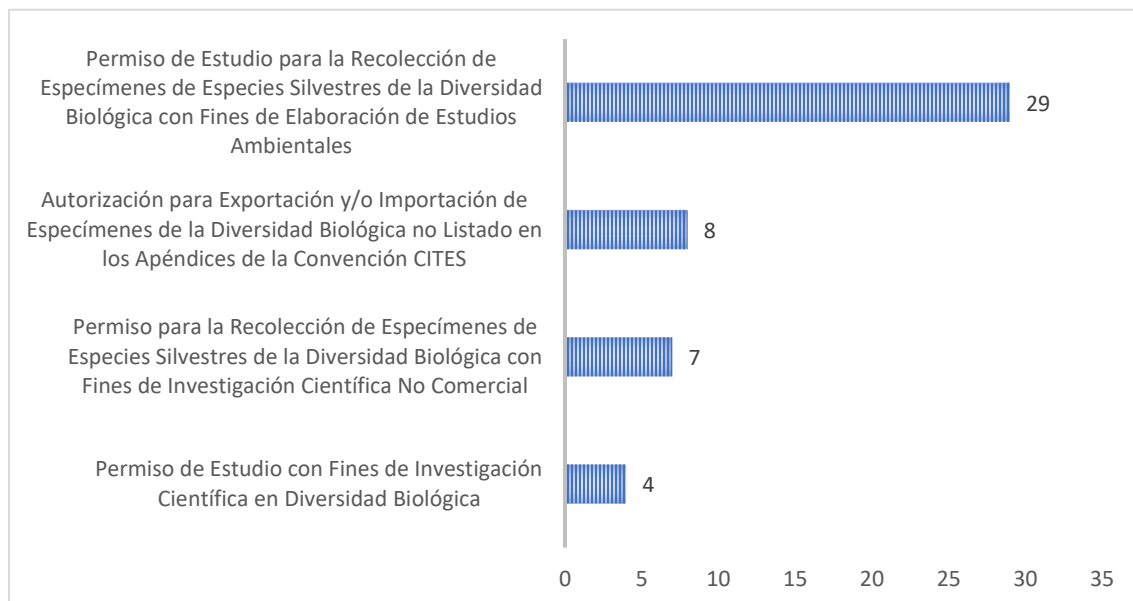
Se evidencia que los todos los atributos presentan calificación del 100%, sin embargo, al ser la muestra tan baja es poco representativo este valor.

## RESULTADOS INSTRUMENTOS, PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES

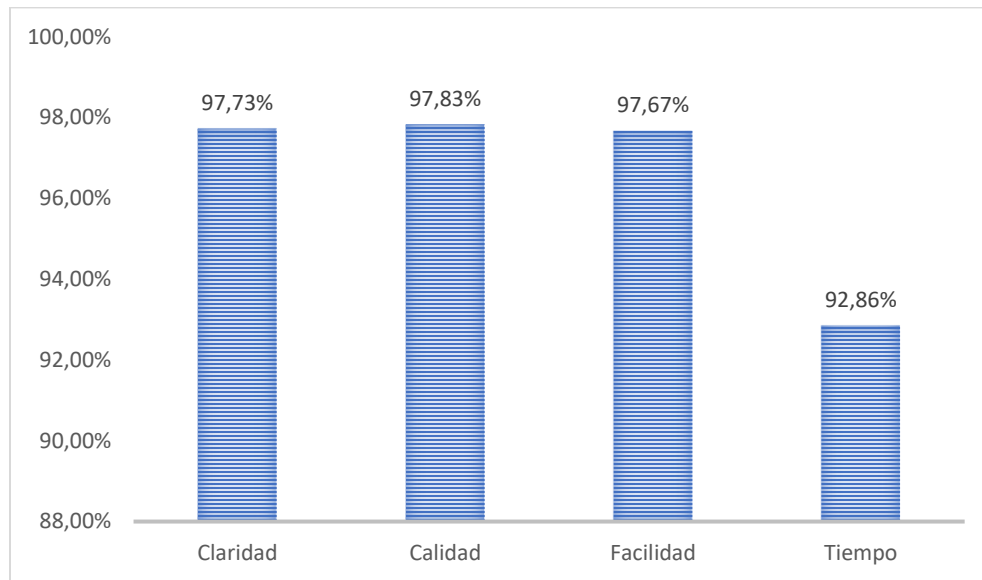
Este proceso misional presenta los siguientes resultados en relación con cada uno de los atributos de evaluación definidos en el presente ejercicio de medición de la satisfacción, para los siguientes cuatro (4) grupos: Biodiversidad, Certificaciones y Vistos Buenos, Permiso Fuera de Licencia y Posconsumo.

### 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 Relación Estado Ciudadanía

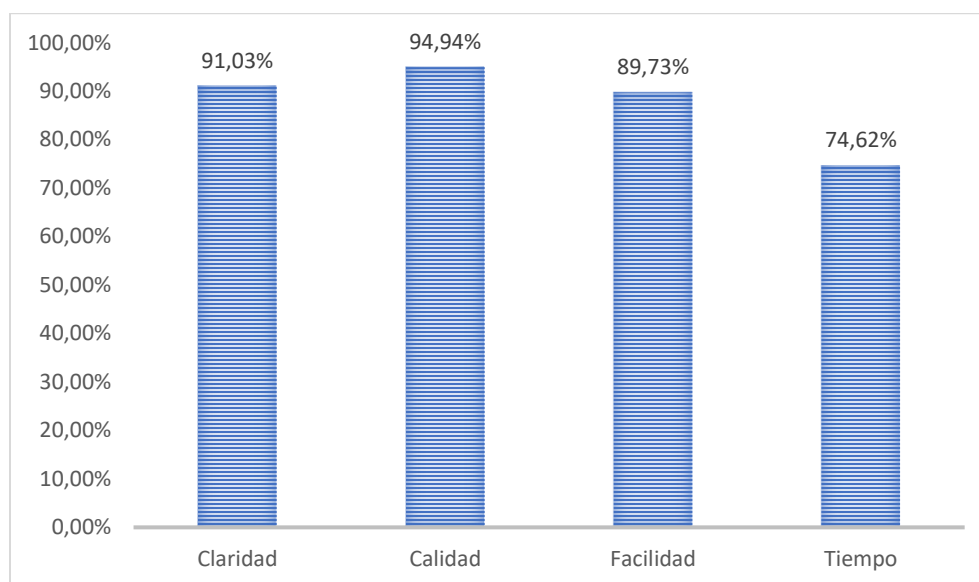
Se evidencia que los atributos con mejor calificación son los de **claridad, calidad y facilidad** con valores por encima del 97%.

### 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



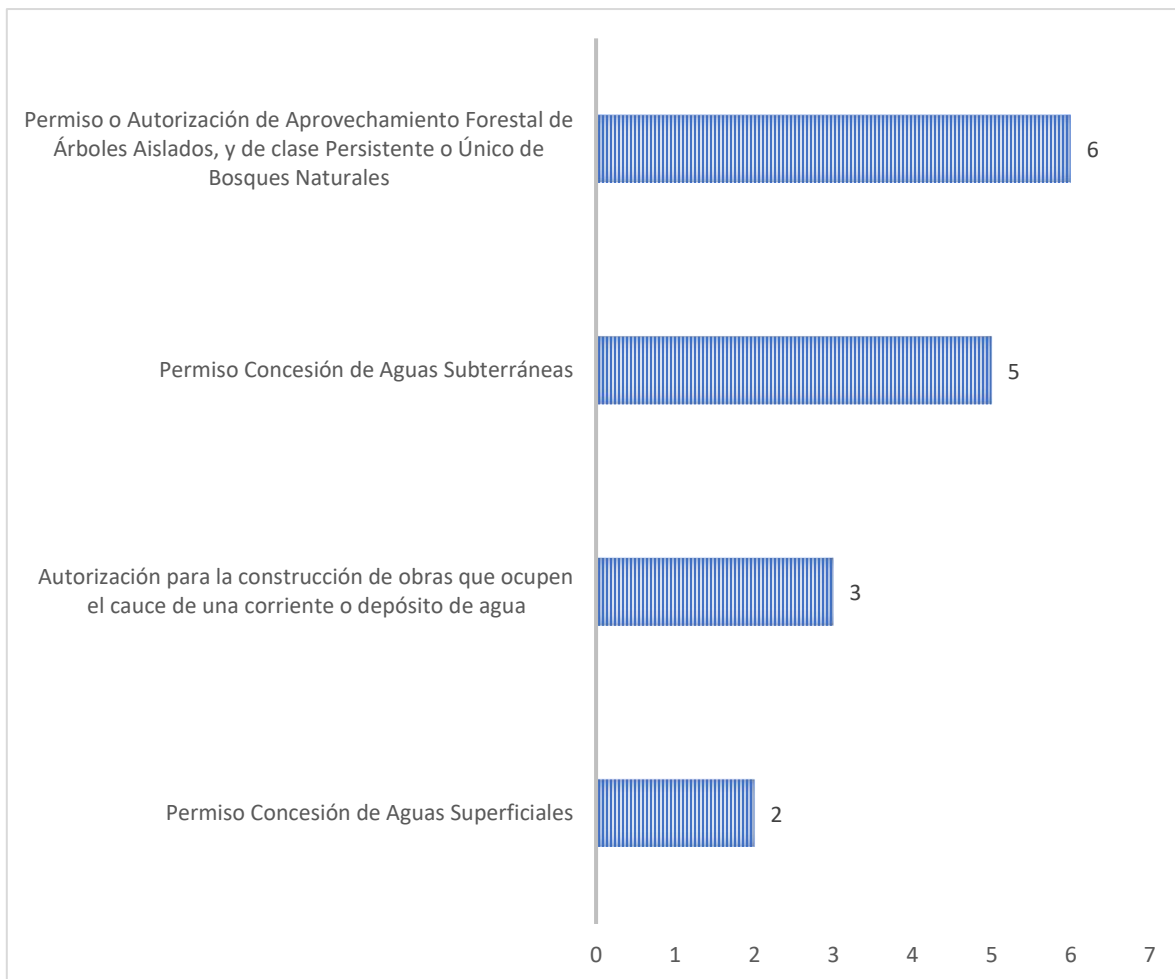
Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía



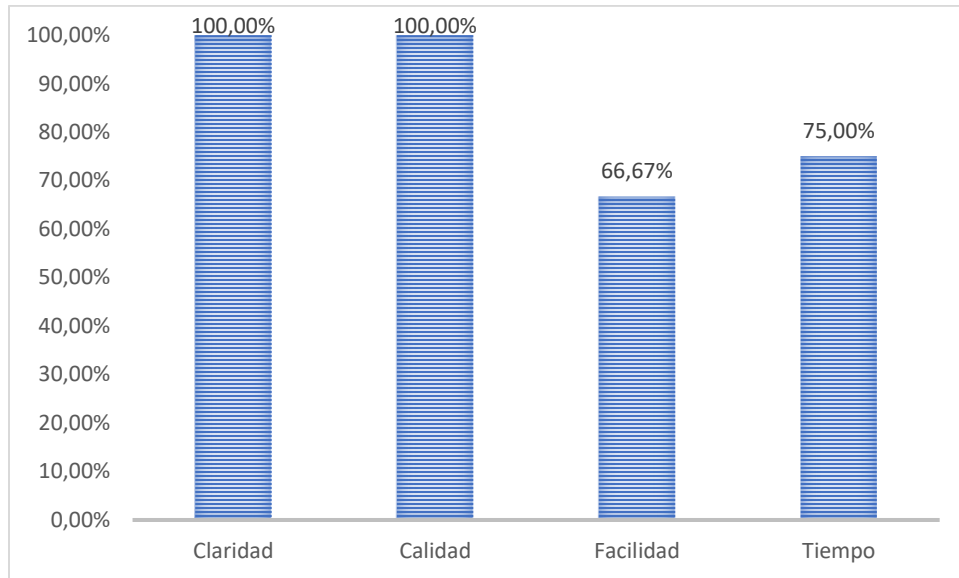
Es necesario validar la calificación del atributo de **tiempo** para el grupo de certificaciones y Vistos Buenos debido a que presentó un valor bajo en relación con los demás atributos.

#### 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

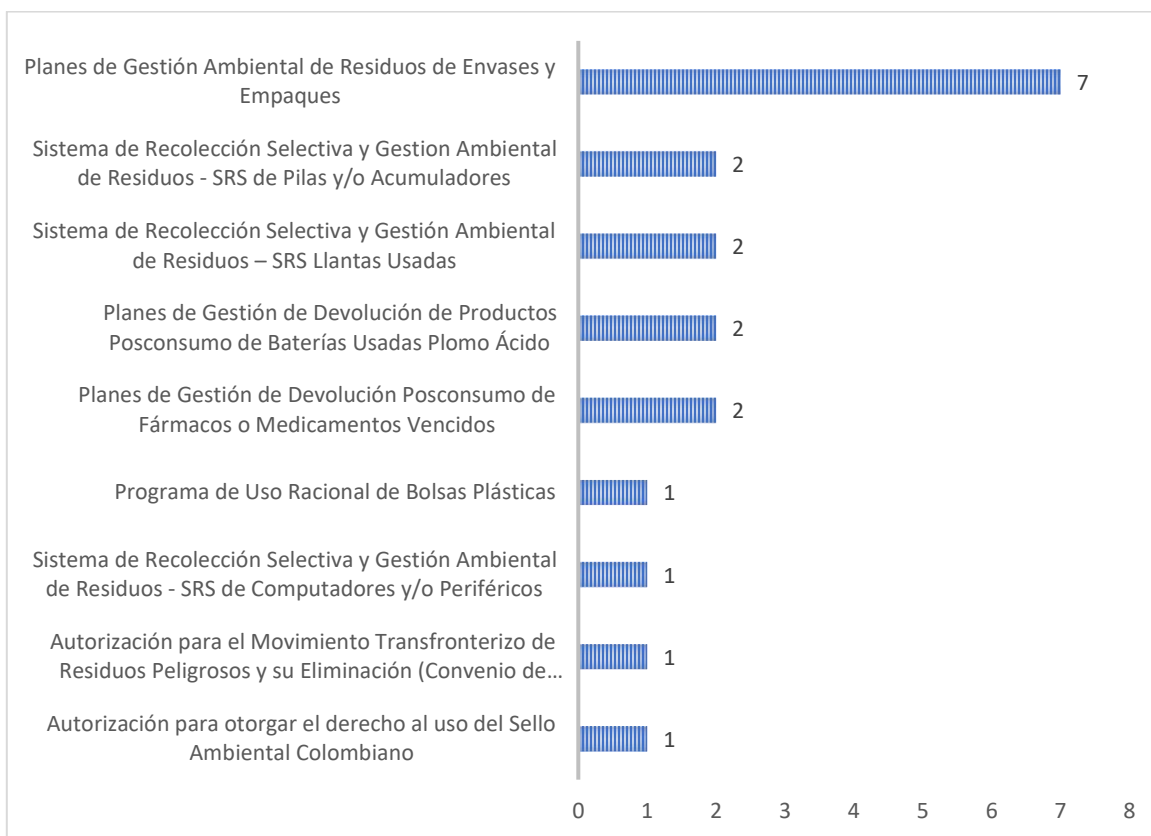


Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

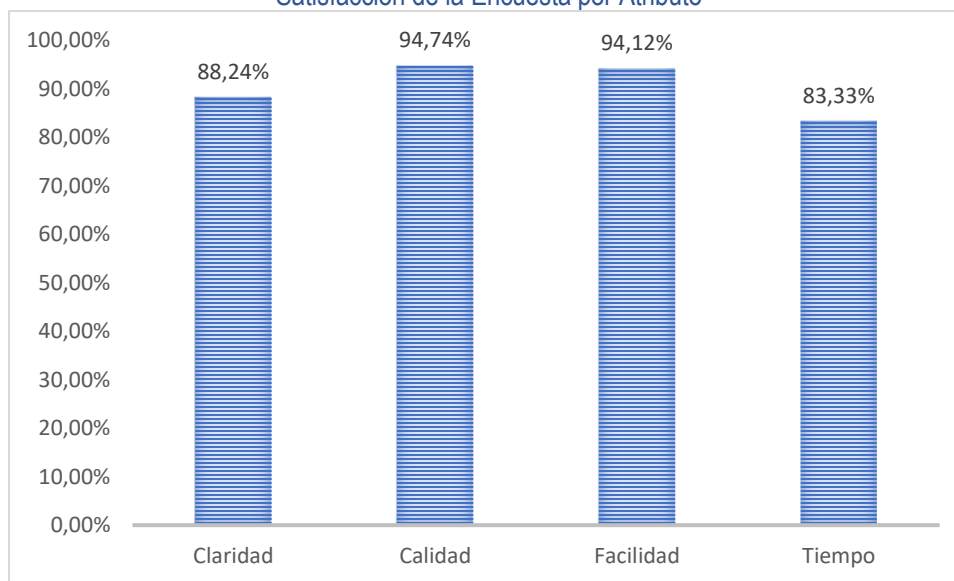
La satisfacción en los atributos de facilidad y tiempo estuvieron por debajo del 80%, sin embargo, al ser tan baja la representatividad de la muestra, no da un resultado claro sobre los elementos a mejorar.

### 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 Relación Estado Ciudadanía

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 primer semestre de la vigencia 2025 es del 85,51 %, 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 94,72%.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a **Permisos y Trámites Ambientales** que presta la ANLA es del 80,16%.



## 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:

| Observación                 | Cantidad   |
|-----------------------------|------------|
| Sin comentarios             | 107        |
| Oportunidad en la respuesta | 76         |
| VITAL                       | 56         |
| botón de citas              | 26         |
| Centro de orientación       | 18         |
| Claridad en la respuesta    | 9          |
| Manuales y guías            | 9          |
| Felicitación                | 7          |
| guías y manuales            | 4          |
| Notificaciones              | 4          |
| Página Web                  | 2          |
| No es clara                 | 2          |
| Acceso a la información     | 2          |
| Socialización               | 1          |
| Capacitación                | 1          |
| <b>Total general</b>        | <b>324</b> |

Fuente: Grupo de Relación Estado Ciudadanía

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 el botón de citas, dado que se deshabilitó, para el usuario no es claro el mecanismo de contacto directo, generando incertidumbre e insatisfacción.

En relación con las mejoras del centro de orientación al ciudadano se encuentra generar capacitación constante sobre los diversos trámites y Servicios, además, dar claridad sobre procesos de radicación y consulta de la información.



## CONCLUSIÓN

En una primera instancia, se identifica una disminución en los indicadores respecto a la medición correspondiente al semestre anterior, atribuible principalmente a las contingencias presentadas en la plataforma VITAL, las cuales afectaron tanto los procesos de consulta como la radicación de información. Adicionalmente, en lo concerniente al trámite de prueba dinámica, persiste un nivel de insatisfacción asociado a la falta de oportunidad en las respuestas emitidas por la Autoridad.

De manera general, las diferentes dependencias implementaron estrategias orientadas a mitigar los posibles impactos negativos sobre el acceso de los usuarios a los trámites y servicios institucionales. Dichas acciones, de acuerdo con los resultados obtenidos, han resultado alineadas con las expectativas de los solicitantes. Sin embargo, se reiteran observaciones ya identificadas en el periodo evaluativo anterior, particularmente en relación con la disponibilidad, claridad y navegabilidad de la información publicada en el sitio web institucional, así como la necesidad de fortalecer los canales de comunicación directa entre los usuarios y las distintas dependencias.

De forma reiterada, se resalta la recomendación de intensificar los esfuerzos institucionales dirigidos a la reducción de los tiempos de respuesta, especialmente en lo que respecta a la gestión de trámites ambientales. En este sentido, se sugiere el fortalecimiento de herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios realizar un seguimiento continuo y transparente de sus solicitudes, garantizando así un mayor conocimiento sobre los plazos, etapas procedimentales y requisitos previos al pronunciamiento oficial por parte de la Autoridad Ambiental.

Finalmente, se espera que el contenido del presente documento sirva como insumo para que cada una de las dependencias evalúe, supervise y complemente las estrategias implementadas, de manera que no solo se preserve la percepción positiva de la imagen institucional por parte de los usuarios, sino que también se evidencie una mejora sustancial como resultado de los esfuerzos institucionales proyectados para la vigencia 2025.

