



# *CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021*

---



## I. INTRODUCCION

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena anualmente a través de la aplicación de la “Encuesta de Caracterización de Usuarios”, busca mantener la actualización e identificación de sus usuarios o grupos de interés por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio, la identificación de usuarios y/o grupos de usuarios que comparten características similares y diferenciar grupos que requieran atención específica, con el objetivo de dar cubrimiento a toda nuestra población que requiera de los servicios y/o información, que por situación presentada en emergencia sanitaria desde el 2020 la atención se prestó de forma virtual, y en consecuencia la encuesta de caracterización de usuarios fue orientada de manera virtual a los ciudadanos que han accedido a la entidad por diversos canales a la solicitud de prestación de servicios o información.

## II. ASPECTOS GENERALES

### A. Alcance

Se caracteriza a los ciudadanos, empresas u organizaciones que han interactuado alguna vez con la corporación y/o hacen parte de los diferentes grupos de actores.

Los resultados de la caracterización permitirán a la corporación contar con análisis de datos para fortalecer el proceso de mejora continua en la prestación de servicios, así como en el desarrollo de nuevas estrategias de atención a los grupos de valor, enfocada en el servicio al ciudadano.

### B. Objetivo General

Sistematizar, analizar y presentar los datos asociados a las características y necesidades de los grupos de valor de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, a partir de encuesta de caracterización de usuarios, para una adecuada toma de decisiones que dé respuesta efectiva y oportuna a las mismas.

### C. Objetivos Específicos

- Identificar las características demográficas de los usuarios que han realizado algún tipo de trámite en la entidad.
- Identificar las preferencias por canales de atención.
- Identificar la información de interés de los ciudadanos

## III. VARIABLES EVALUADAS.

**A. Variables geográficas:** Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas.

**B. Variables demográficas:** La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.



**C. Variables Intrínsecas:** Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

**D. Variables de comportamiento:** Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

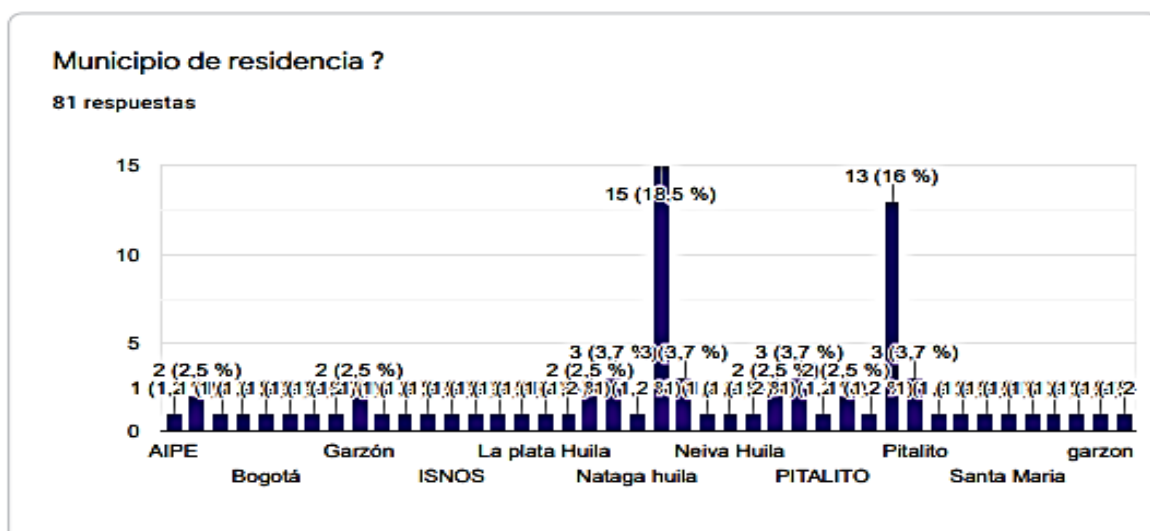
GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad o municipio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad.</li> <li>• Sexo</li> <li>• Estrato socioeconómico</li> <li>• Ocupación o actividad socioeconómica principal.</li> <li>• Nivel de escolaridad</li> <li>• Vulnerabilidad</li> <li>• Lenguas o idioma</li> <li>• Estado de discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal o medio de atención con la que interactuó con la CAM.</li> <li>• Temas de interés en la CAM.</li> <li>• Que tipo de gestión ha realizado en la CAM.</li> <li>• Canal comunicación a través del cual conoce los resultados de la gestión de la CAM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia con la que interactúa con la CAM.</li> </ul>

#### IV. RESULTADOS.

La caracterización de usuarios se llevó a cabo de forma virtual mediante la creación de formulario en Google remitido por medio de correo electrónico o números de teléfono de contactos durante el primer trimestre del 2021, en dicha actividad se obtuvieron 81 respuestas por partes de los ciudadanos.

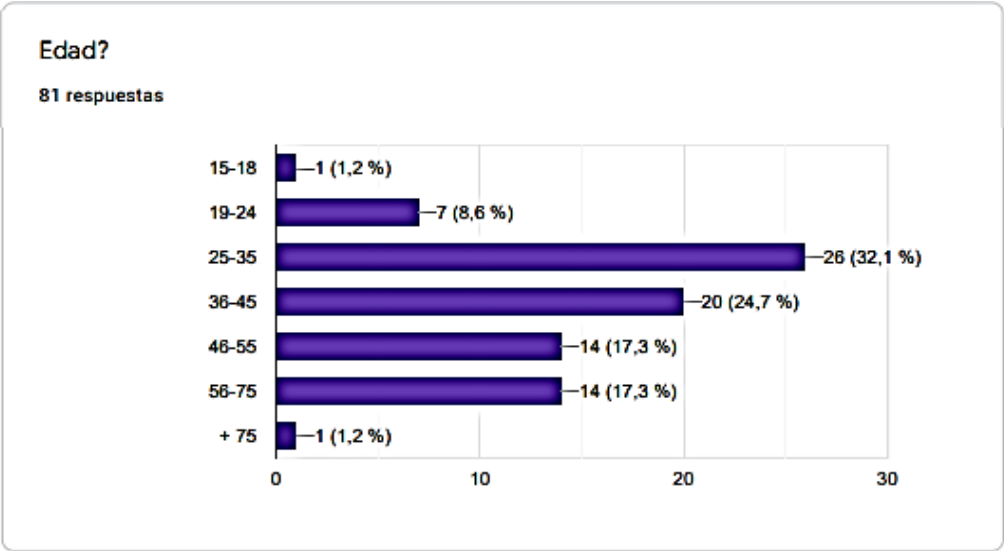
A continuación, se relacionan los resultados de acuerdo a los puntos enunciados,

##### 1. Lugar de residencia



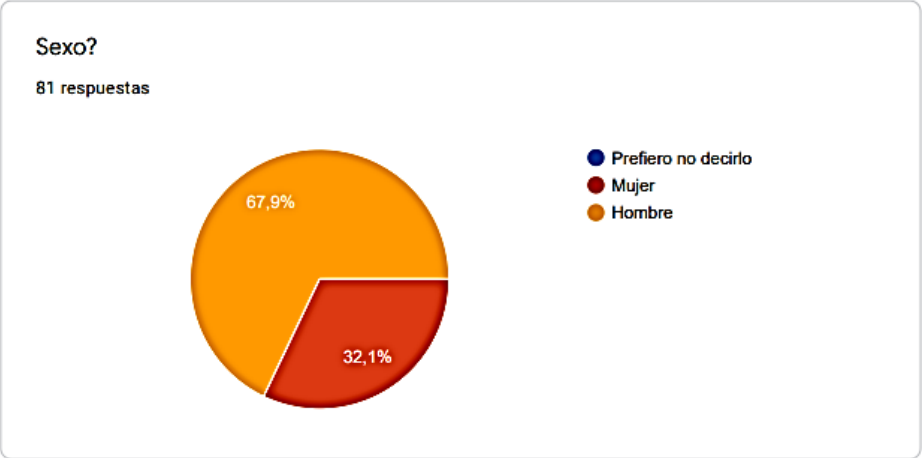
Se evidencia la participación activa de ciudadanos de los municipios en los que la Corporación tiene sede en el Departamento del Huila como lo son Territorial Sur, Territorial Norte, Territorial Occidente y Territorial Centro, sin embargo, se resalta el porcentaje de participación de Neiva y Pitalito del 29% siendo estas dos las que más cantidad de ciudadanos atienden, pero se resalta que lo más importante es que se da cobertura a todos los municipios.

### 2. Edad



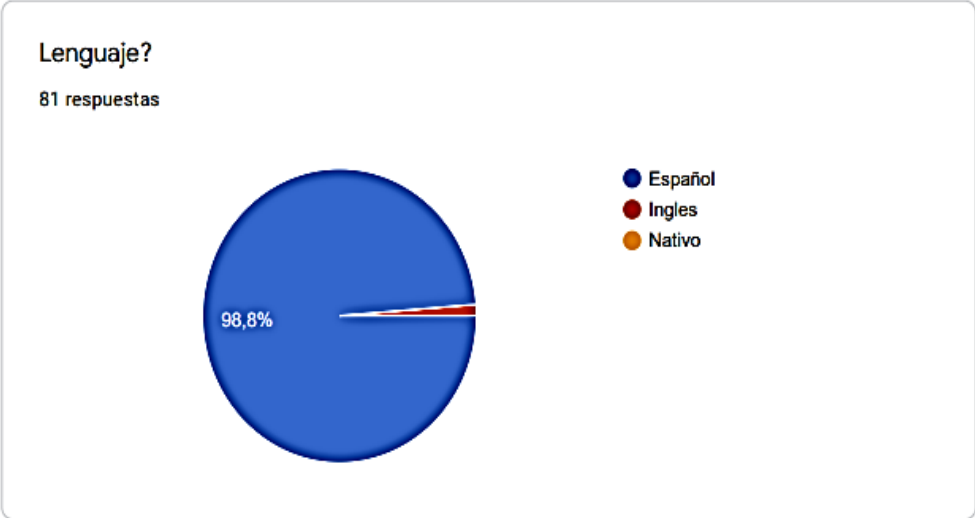
Se analiza que el 56% de la población que requiere los servicios prestados por la corporación oscilan entre 25 y 45 años y las edades de 15 a 18 años y mayores de 75 años solo representan un 2.4%, sin embargo, se evidencia que al menos una persona de cada uno de los rangos de edad aquí descritos ha requerido servicios de la corporación, por lo que se puede inferir que se atiende población de todas las edades.

### 3. Género



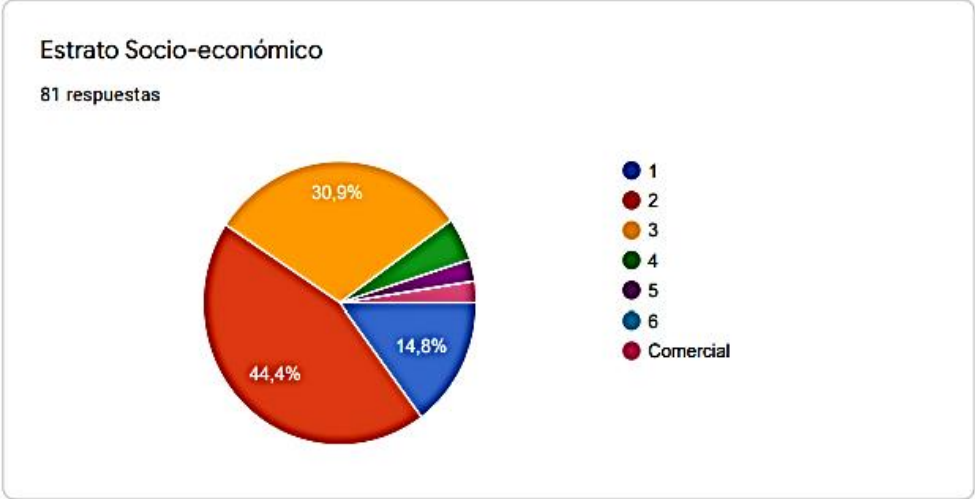
De los 81 encuestados un 67.9% de los ciudadanos que absceden a los servicios que presta la Corporación son Hombres, y el 32.1 % mujeres, demostrando que se da atención a todos los géneros sin excepciones.

#### 4. Lenguaje



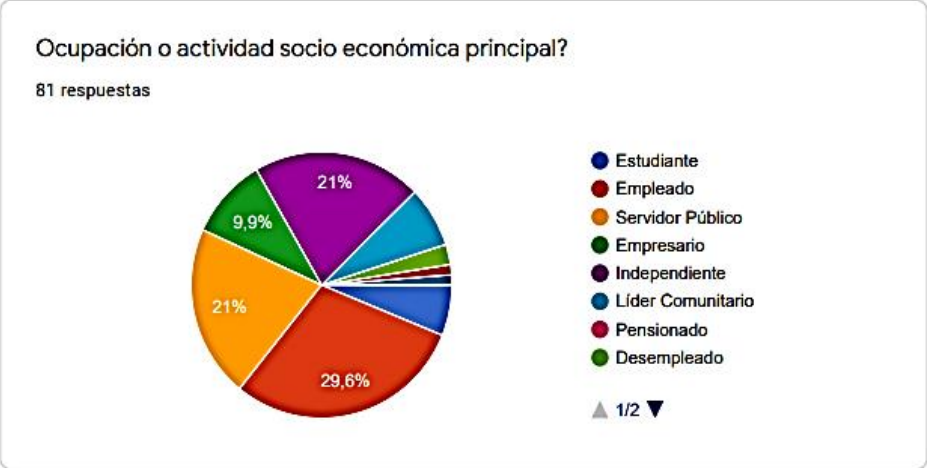
El 98.8% de la población encuestada tiene como lenguaje principal el español y el 1.2% ingles, se puede observar la relación el idioma ingles con los ciudadanos de la zona geográfica del sur del departamento donde se cuenta con traductores por la zona turística que representa San Agustín.

#### 5. Estrato



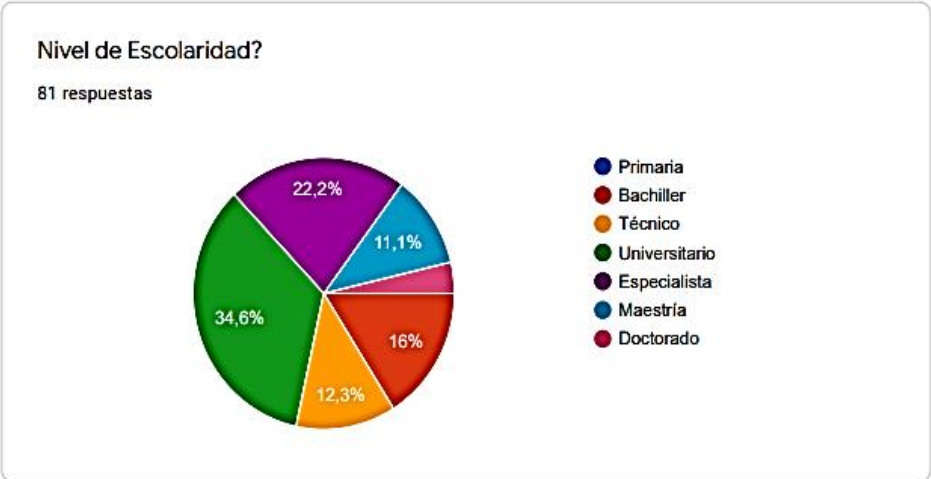
El estrato socioeconómico al que pertenece la mayor parte de la población que accede a los servicios de la corporación es el estrato 2 con un 44.4%, siguiendo en orden descendiente el 3 con un 30.9% y el estrato 6 con un 14.8% y los estratos 1, 4,5 y comercial el 9,9%.

### 6. Ocupación o actividad socioeconómica



Se evidencia que dentro de los usuarios encuestados la ocupación o actividad socioeconómica, con mayor porcentaje de participación son los empleados con un 29.6%, 21% servidores públicos, 21% Independientes, 9.9 % Empresarios y el 13.1% restante comprende; estudiantes, desempleados, pensionados.

### 7. Escolaridad

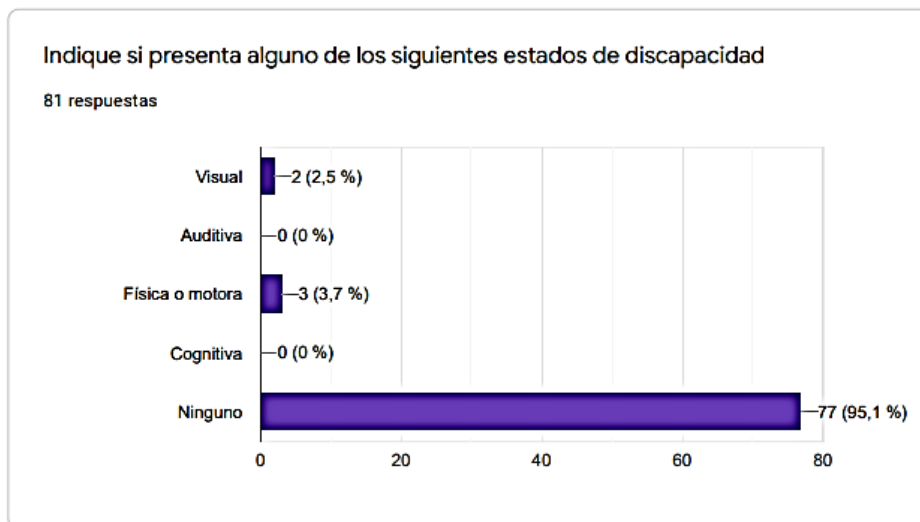


La población encuestada denota que el nivel de escolaridad que tiene mayor participación son los universitarios con un 34.6%, especialistas el 22.2%, Bachiller el 16%, maestría el 11.1%, el 16.1%



restante está entre primaria, técnico y Doctorado, lo que incidiría en el nivel de lenguaje en que se debe transmitir la información a los usuarios.

## 8. Discapacidad



Dentro de los 81 encuestados el 95.1% no presenta ninguna discapacidad, el 3.7% presenta discapacidad física o motora y el 2.5 restante equivalente a 2 encuestados presenten discapacidad visual.

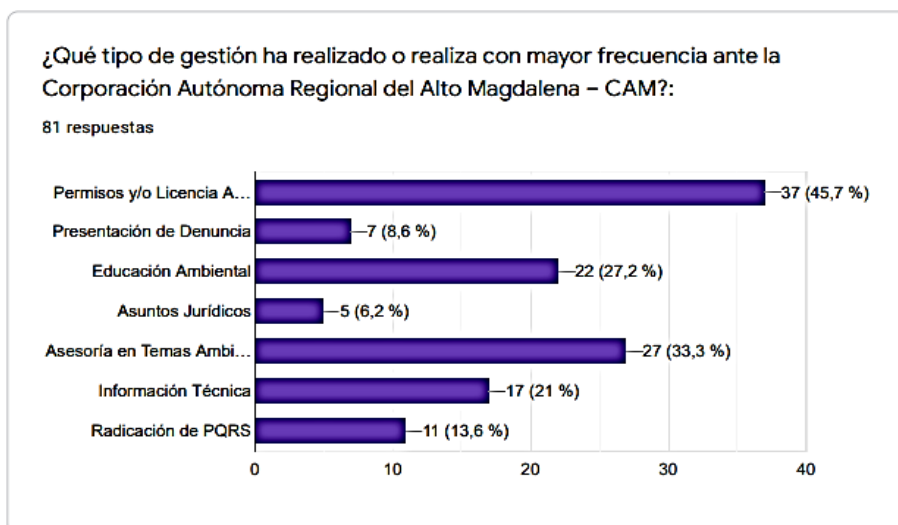
## 9. Vulnerabilidad



El 91.4% no presenta ningún estado de vulnerabilidad lo cual representa a 74 encuestados, los 7 restantes se identifican como Reinsertado, Víctima del conflicto armado, Desplazado, Embarazada.

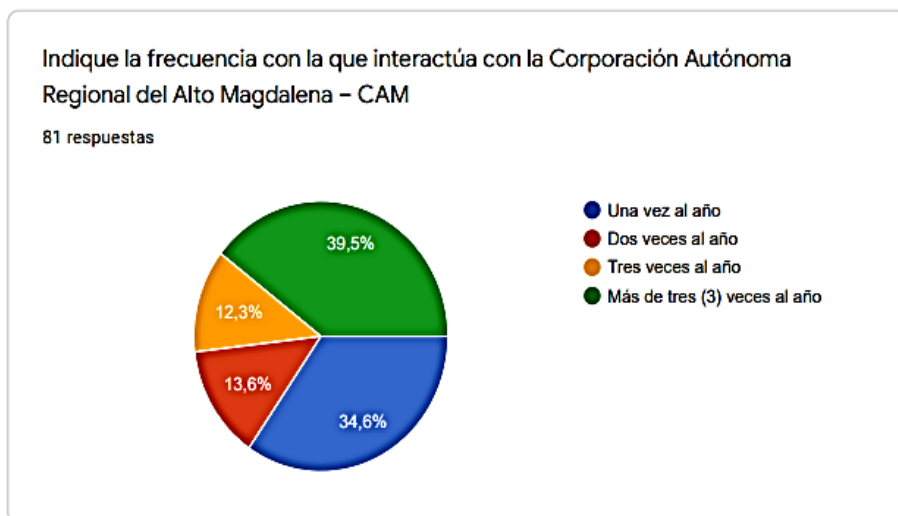


## 10. Gestión realizada en la CAM



Mediante la caracterización realizada se evidencia que el 45.7 % de la población encuestada gestiona con mayor frecuencia ante la corporación permisos y/o licencias ambientales, que como tema misional se considera pertinente, seguido por asesorías en temas ambientales en un 33.3%, educación ambiental el 27.2%, información técnica el 21%, radicación de PQRS el 13.6%, presentación de denuncias el 8.6% y asuntos jurídicos el 6.2%.

## 11. Frecuencia de Interacción con la entidad

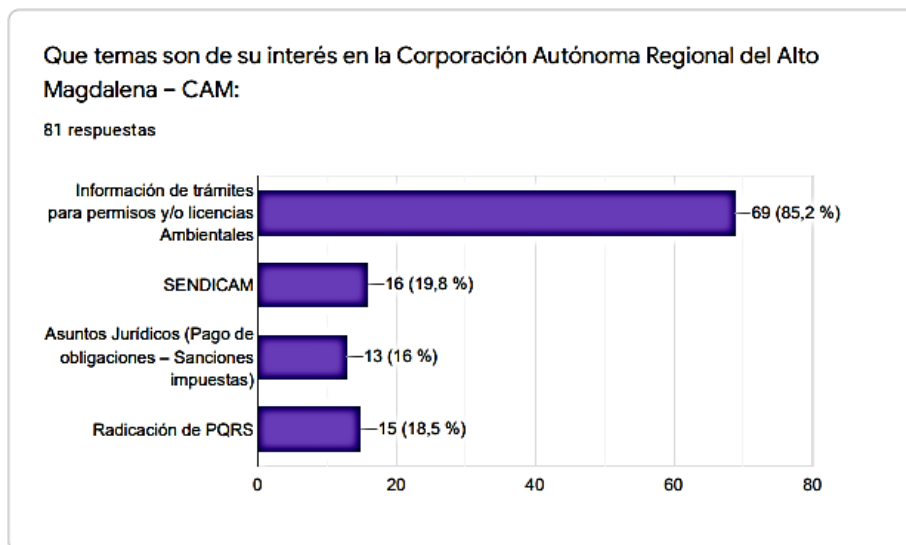


La frecuencia de interacción con la corporación en relación a la población encuestada, en su mayoría es de más de tres veces al año el 39.5%, una vez al año un 34.6%, dos veces al año el 13.6% y tres veces al año el 12.3%.



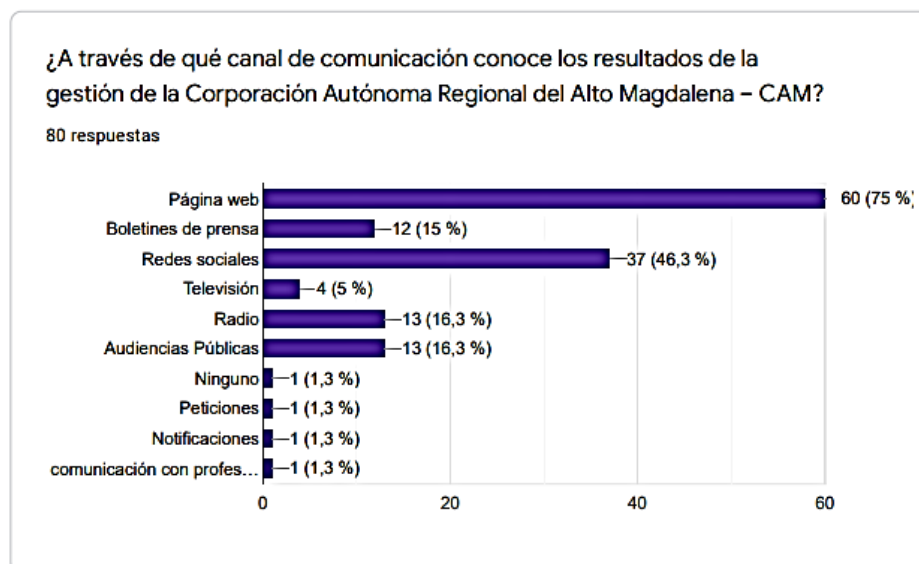


## 12. Temas de interés en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM



Esta pregunta es de selección múltiple para lo cual evidenciamos que los temas de mayor interés se presentan de mayor a menor rango para lo cual se evidencia que información de trámites para permisos y/o licencias ambientales en un 85.2%, SENDICAM 19.8%, radicación de PQRS el 18.5% y asuntos jurídicos el 16%.

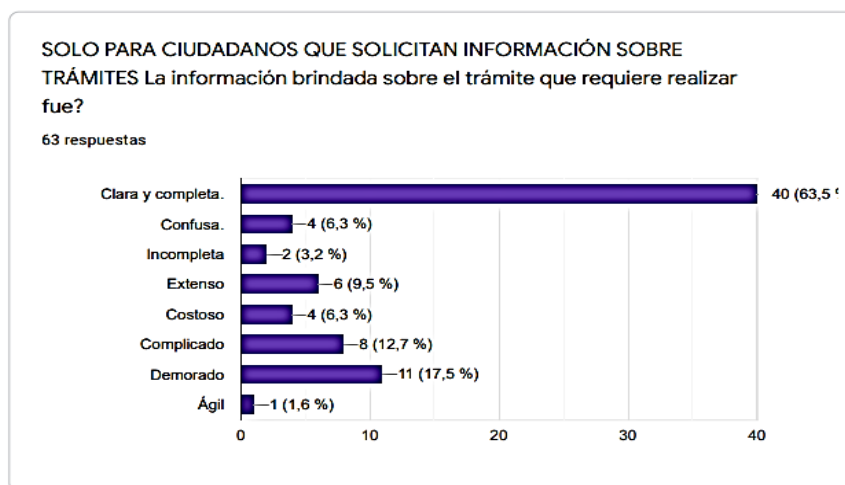
## 13. Canal de comunicación a través de los cuales conoce los resultados de la CAM



Los canales más consultados por los ciudadanos para conocer de la gestión de la Corporación son: la página web en un 75%, redes sociales el 46.3%, radio y audiencia pública cada uno en un 16.3%, Boletines de prensa el 15%, televisión el 5%.



## 14. La información brindada sobre el trámite que requiere realizar fue:



Para los ciudadanos que solicitan información sobre trámites califican con 63.5%, clara y completa, demorado 17.5%, complicado 12.7%, extenso 9.5%, confusa 6.3%, costoso 6.3%, incompleta 3.2% y Ágil el 1.6%.

## V. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

Las sugerencias presentadas se relacionan a continuación y serán presentadas en comité institucional para realizar la priorización de los temas a tratar según la siguiente relación:

- Capacitación en temas ambientales
- Agilidad en la atención a denuncias, tramites y aplicación de la norma en los casos que requiera, e informar del estado de los procesos.
- Capacitar a las personas en permisos para deforestar y conocer las leyes
- Más educación ambiental. Tutoriales de los diferentes tramites de la CAM.
- Acceso a la información de monitoreo y apoyo a los diferentes grupos que tienen intención de entrar al tema ambiental.
- Establecer atlas ambiental del Huila.
- Comunicación de novedades y procedimientos de debidas explotaciones de material vegetal (guadua) y que establezca una norma unificada que haga accesible al ciudadano corriente como debe de explotar o trabajar un predio rural con su respectiva asesoría.
- Estar más pendiente de la deforestación
- Contestar las solicitudes más rápido
- Acompañamiento y seguimiento oportuno en cada uno de tramites a realizar
- Más acompañamiento a las empresas de la región en cuanto asesorías.



- Mejor atención, más eficaz, mucha tramitología, muy demorado un trámite, vigilar el pago de Coimas. es común escuchar en todos los medios el foco de corrupción que existe allí.
- Poner a los empleados más en contacto con el público. Desde la entrada es una barrera para todo. no hay una mesa donde uno pueda firmar un documento....La mayoría de tramites requieren de padrino para que lo agilicen.
- Nunca se sabe de los procesos y sanciones que se aplican a los infractores, esto hace que la entidad carezca de autoridad y la comunidad hace lo que le da la gana.
- Que las GDB de los proyectos sea gratuita y pública en los canales virtuales.
- Que, entre todos, busquemos la manera de desligar la GUADUA-BAMBÚ de cualquier otro material maderable... pues la Guadua no es un árbol.
- Tener más personal a nivel agrícola
- Deben estar más cerca del campesino y por ende hacer más campañas de conservación de la flora y fauna de nuestra localidad
- Más reforestación en nacederos y humedales
- Que luchen por la protección del medio ambiente.
- Que se vinculen más con los jóvenes.
- Mejorar el canal de comunicación con los municipios para mayor facilidad de información y procesos.
- Existen profesionales sin competencia en asuntos ambientales, y que no dan un adecuado y claro proceso de trámites ambientales
- Enterarse mejor de la norma para el requerimiento de qué tipo de estudios ambientales en la matriz aire se deben realizar, con que equipos y durante cuánto tiempo, se ya que no hay uniformidad por que se están infringiendo los 18 días de monitoreo que exige la norma en calidad de aire se y además el número de estaciones a colocar como también la expedición de permisos de emisiones atmosféricas en calidad aire CON BALANCE DE MASAS, cuando la norma es clara diciendo que es con equipos PM 10 O CON 2.5
- Estar más en contacto con las comunidades
- Mucha corrupción, solo cobran y no hacen nada
- Interactuar con los funcionarios para aclarar dudas sobre los trámites, como se hacían en años anteriores
- Calificación a los piscicultores de acuerdo el espejo de agua que tengan, porque en los permisos los pequeños pagan igual que los grandes
- Que tenga más apoyo en educación ambiental a los Organismos de Socorro del Departamento Cruz Roja, Defensa Civil, Bomberos.
- Material didáctico para las comunidades de cada norma y proceso



- Dictar talleres sobre tramites ambientales y generar procedimientos e instructivos sobre los mismos
- Que se puedan solicitar los permisos a través de Internet.

## VI. CONCLUSIONES

- La página web y redes sociales siguen siendo los canales de mayor consulta e información para los ciudadanos.
- Aunque la información recibida en los tramites se califica en un 63.5% como clara y completa, en un 1.6% como ágil; hay un 35% que manifiesta que la información que reciben es confusa, incompleta, cotosa entre otros calificativos negativos, por lo que se considera oportuno continuar reforzando en los colaboradores que la información a presentar se debe enfocar en manejar un lenguaje claro en las comunicaciones oficiales.
- Mediante la reestructuración que se proyecta para el año en curso se prevé dar mayor cobertura a la atención de todas las actividades de la entidad que aportan al mejoramiento de la atención al ciudadano interno y externo.
- Los canales de atención y el lenguaje deben enfocarse en la atención del tipo de usuario entre los 25 y 45 años y de nivel de escolaridad universitario ya que son el porcentaje más alto de ciudadanos que requieren servicios de la corporación.
- Los temas de interés de la mayoría de los ciudadanos son los relacionados con autoridad ambiental, por lo que se debe dar mayor divulgación.
- No se presenta un porcentaje representativo de ciudadanos con discapacidad (el 95.1% no presenta ninguna discapacidad) o vulnerabilidad (El 91.4% no presenta ningún estado de vulnerabilidad).
- Continuar con la estrategia de racionalización de trámites, lo que felicitará a los ciudadanos agilizar el proceso y el acceso libre sin restricción de ubicación o demás.

## VII. RECOMENDACIONES

- Tratar las sugerencias presentadas con cada una de las dependencias involucradas para dar claridad sobre los asuntos relacionados a partir del segundo semestre de 2021 y publicar en medio o canal de acceso público.
- Continuar con la reestructuración del Sistema Integrado de Gestión a partir del rediseño institucional, buscando estandarizar los procesos y conocimientos acorde a los nuevos alcances que tiene cada uno de ellos.

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

