

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

- USUARIOS -

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. Descripción de las Variables.....	5
2. Metodología	6
IDENTIFICACIÓN	9
CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES.....	10
Grupo Étnico.....	10
Discapacidad	11
Edad.....	12
Ubicación.....	13
Uso de TICs	14
CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIEREN TRÁMITES O SERVICIOS EN LA ENTIDAD	14
Municipio Sede de la Empresa	14
Propiedad del Capital	15
Finalidad de la empresa	16
Tamaño de la Empresa	17
Sector que representa.....	18
Actividad Económica	18
Comercio	19
Redes Institucionales.....	20
Agremiaciones.....	20
INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE REALIZADO EN LA ENTIDAD	21
¿Durante el trámite efectuado ante la ANLA, La información que requirió estaba relacionada con?	21
¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite con la ANLA?.....	22
¿La información obtenida fue clara?.....	22
¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la ANLA para acceder al trámite? (Sí/No y por qué)	23
¿Si la respuesta fue NO, Por qué?	23

¿De las siguientes alternativas en cuál(es) tuvo dificultad su trámite ante la ANLA?	24
¿Qué le gustaría que la ANLA mejorara en la atención de los trámites?.....	25
¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado?	26
DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	26
¿En cuáles de los espacios de participación ciudadana que programe la entidad le gustaría participar?	26
DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE ORIENTACIÓN	27
¿Le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano?	27
¿Qué tipo de servicios le gustaría encontrar en el centro presencial de orientación de servicios?	28
CANALES Y REDES.....	29
¿Sigue a la ANLA por alguna de las redes sociales?	29
¿Qué canales o medios utilizó o usa para comunicarse con la ANLA?	30
Qué información de la ANLA es de su interés.....	30

INTRODUCCIÓN

Con el propósito fundamental de contar con un nivel de conocimiento de nuestros usuarios y/o grupos de interés que le permita a la Entidad encaminar acciones tendientes a lograr acercamientos entre los usuarios y la Autoridad efectivos, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA realizó la actualización de la caracterización de sus usuarios teniendo en cuenta información de tipo socio cultural, organizacional, canales de comunicación y de los trámites y servicios recibidos, logrando así a mejorar la prestación de sus servicios.

1. Descripción de las Variables

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, definió las siguientes variables para la actualización de la caracterización de sus usuarios:

- Identificación
- Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicios ante la entidad
- Características de las organizaciones que requieren trámites o servicios en la entidad
- Información sobre el trámite realizado en la entidad
- Canales y Redes
- Diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas, participación
- Diseño e implementación de las estrategias centro de orientación

2. Metodología

La ANLA elaboró la metodología de caracterización de Grupos de Valor, Grupos de Interés y Usuarios, con el objetivo de describir los pasos que pueden seguir este tipo ejercicios desde la entidad, así también, la metodología permite tener una identificación de políticas de relacionamiento de la entidad con los grupos de interés que pueden ser insumo en la construcción de las políticas de desarrollo administrativo de la entidad.

Uno de los resultados de la implementación de esta metodología es la necesidad de definir estrategias que permitan “gestionar activamente”¹ a los grupos de interés: Usuarios, Gremios y Ciudadanía; siendo el primero de estos, el grupo que fue identificado como de mayor potencial en creación de valor público desde la entidad.

A continuación, se describen los pasos que de conformidad con la metodología establecida se surtieron para realizar la caracterización del Grupo de Interés: “Usuarios ANLA”

2.1 Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

Objetivo general

Identificar las características socioculturales, necesidades de información, requisitos, canales de interacción de los usuarios de los servicios y trámites de la entidad.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar opciones de mejora para adecuar la oferta institucional a las características de los usuarios (Racionalizar, simplificar o automatizar trámites).
- ✓ Obtener insumos para el diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas, participación ciudadana y el centro de orientación.
- ✓ Identificar las expectativas y requisitos de los usuarios y su nivel de influencia en la gestión de la entidad.

2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización

La ANLA estableció en el marco de los planes institucionales que el líder de la actividad fuera el Grupo de Atención al Ciudadano y que la Oficina Asesora de Planeación realizara las orientaciones metodológicas.

¹ “Crosswind Succes Series: PMP, Exam Bootcamp Manual (2017), 13.2.1 “Stakeholders Analysis Methods”.(pgs 553-555)

La Guía menciona que el líder debe²:

- i) centralizar la información que resulte del ejercicio,
- (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano,
- (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente,
- (iv) facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización.

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización y que los usuarios pueden ser personas naturales o jurídicas, se determinaron variables y niveles de desagregación o puntos de observación.

✓ **Características socioculturales**

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

✓ **Características organizacionales**

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

✓ **Información**

Con esta variable se identificó qué información de la entidad requieren los usuarios o les interesa conocer, cómo han accedido a ella, si al acceder fue clara y útil para lograr el propósito que tenían al requerirla. Con estos resultados, la entidad se definió si se requiere fortalecer la divulgación de información, diversificar los canales o ajustar el lenguaje empleado en sus comunicaciones con los usuarios.

✓ **Interacción**

Con esta variable se consultó los motivos que llevan a un usuario a interactuar con la entidad, qué canal prefiere, cómo ha interactuado, su grado de satisfacción y si se ha interesado por conocer información institucional mediante página web o redes sociales. Con esto, la entidad validó si la página web o las redes sociales son utilizadas por los usuarios o si se requiere emprender acciones

² Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés de la Secretaría de Transparencia. Pág. 10.

adicionales de apropiación de estos canales. Así también, si las opciones para acceder a un trámite son acordes con las expectativas de los usuarios o si requiere ampliar los canales.

✓ **Opciones de mejora**

Esta variable permitió identificar necesidades y expectativas de los usuarios, así también, las dificultades que estos tuvieron en el acceso a un trámite, qué lo tiene inconforme y qué propuestas tienen o cómo le gustaría que la entidad mejorara la prestación de los servicios.

✓ **Participación Ciudadana y Centro de Orientación**

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

2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información

Teniendo en cuenta el objetivo, alcance, recursos disponibles y el grupo de interés (Usuarios), se utilizó como mecanismos de recolección de información la encuesta por la característica de ser un estudio observacional en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. (Ver anexo 1. encuesta).

Partiendo de la experiencia, lecciones aprendidas y datos suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, de los usuarios de la ANLA, se tomó una población de usuarios de la siguiente manera:

Dependencia	Base TICS	Otras bases	Total
SIPTA	158	180	338
SES	65	265	330
POBLACIÓN			668

Así mismo, se estableció teniendo en cuenta el tipo de estudio a realizar (estudio con componentes sociales) un grado de confianza del 10%.

Valor de k	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97,50%	99%

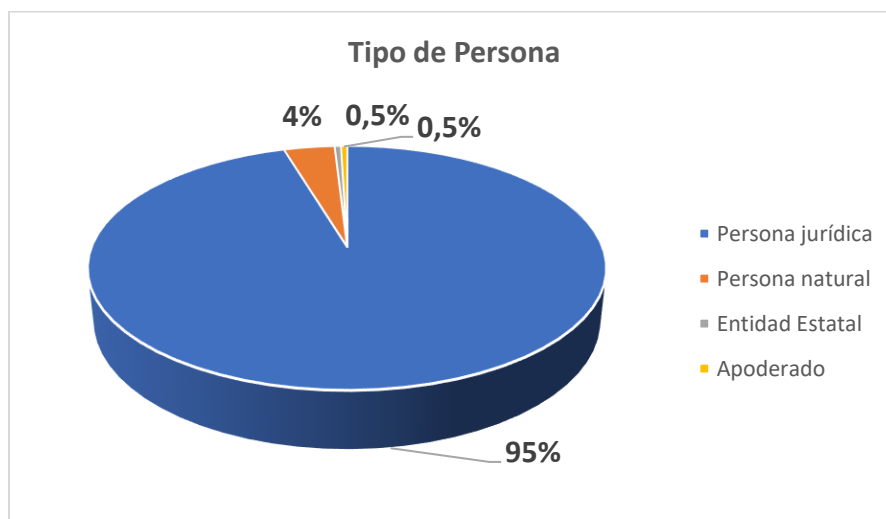
Del que se obtuvo que la muestra ideal bajo un Muestreo Aleatorio Simple fue de un total de 191 usuarios.

El formulario fue dispuesto durante 2 meses a los Usuarios, los cuales fueron contactados vía correo electrónico y telefónicamente para alcanzar una total de 215 respuestas.

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

El formulario diseñado contó con 7 secciones de preguntas, a través de las cuales se buscó capturar la información más relevante, por lo tanto, a continuación, se procede a analizar los datos por cada sección:

IDENTIFICACIÓN



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

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

En relación con el tipo de persona que diligenció el formulario, se pudo determinar que el 95% se identificó como Persona jurídica, el 4% como Persona natural, el 0,5% como Entidad Estatal y con similar porcentaje los Apoderados.

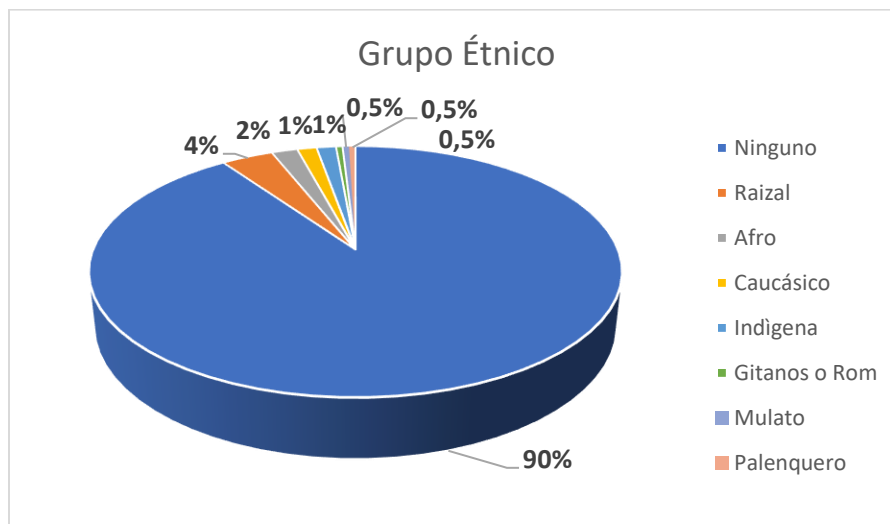
Tal escenario es coherente con el accionar de los sectores empresariales que son sujeto de control por parte de la ANLA, en donde los proyectos licenciables ambientalmente son presentados por personas jurídicas dada la magnitud y complejidad de estos, en tanto que los trámites fuera de licencia en muchos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

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

CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES

La segunda sección de preguntas estuvo orientada a la identificación de los aspectos socioculturales más comunes entre los usuarios ANLA, lo que permite evaluar aspectos como la inclusión, alcance y accesibilidad de la información que la entidad entrega de forma permanente para el desarrollo de trámites y servicios. En tal sentido se analizaron los siguientes:

Grupo Étnico



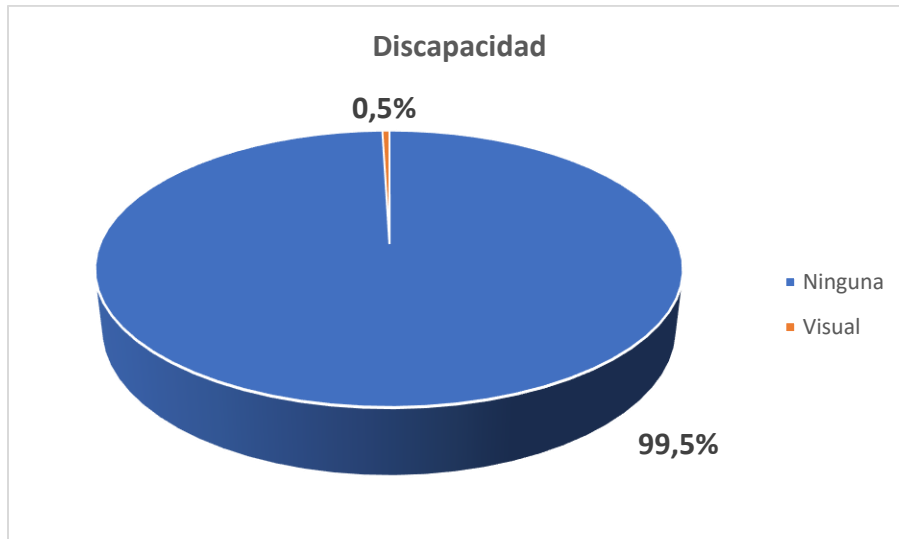
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información suministrada, el 90% de los usuarios señala que no tienen pertenencia étnica (blancos y mestizos), seguido de Raizal con el 4%, Afrocolombianos el 2%, en una menor proporción los grupos: Caucaésico, Indígena, Gitano, Mulato y Palenquero.

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

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

Discapacidad

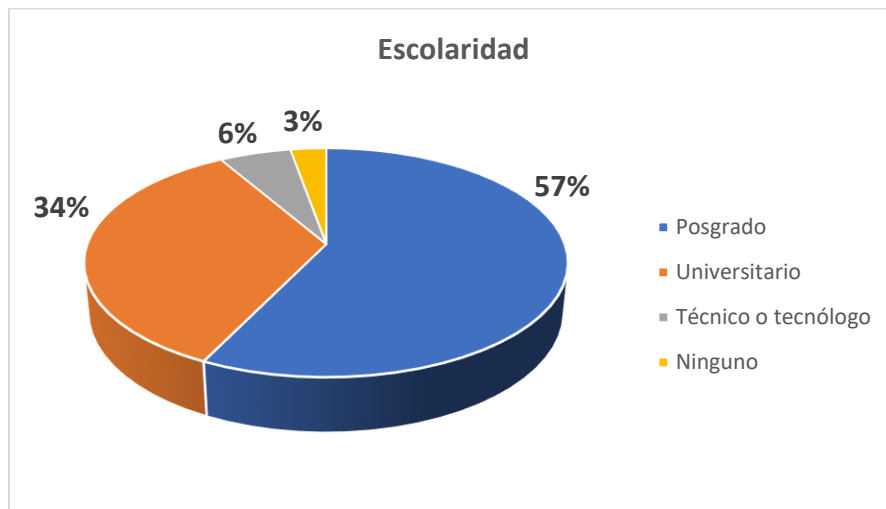


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 99,5% de los usuarios manifestaron no tener ningún tipo de discapacidad, excepto un 0,5% que corresponde a un usuario con alguna limitación de tipo visual.

En cuanto a los usuarios con discapacidad solo fue referida una de tipo visual, y nuevamente se trata de un aspecto que no es de control directo de la ANLA, sin embargo, establecida esta discapacidad, la ANLA deberá adoptar el procedimiento que garantice que las personas que la presentan puedan realizar trámites ante la entidad sin ningún tipo de inconveniente.

Escolaridad



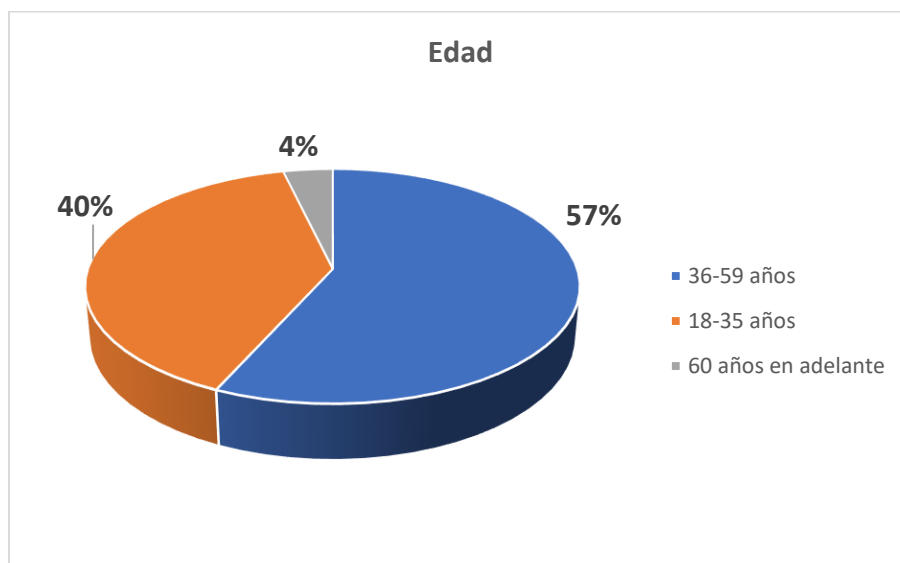
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El nivel de escolaridad de los usuarios de la Entidad corresponde en su mayoría, es decir al 91% aproximadamente al nivel profesional y técnico o tecnólogo, así: Postgrado el 57% y Universitario 34%, Técnico o Tecnólogo el 6% y ninguno 3%.

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

Al respecto la ANLA podría inferir que cuenta con usuarios con conocimiento especializado y que por tanto la información que entrega a este grupo de interés debe contar con el mismo o mayor nivel y sus debidos soportes técnicos y legales.

Edad



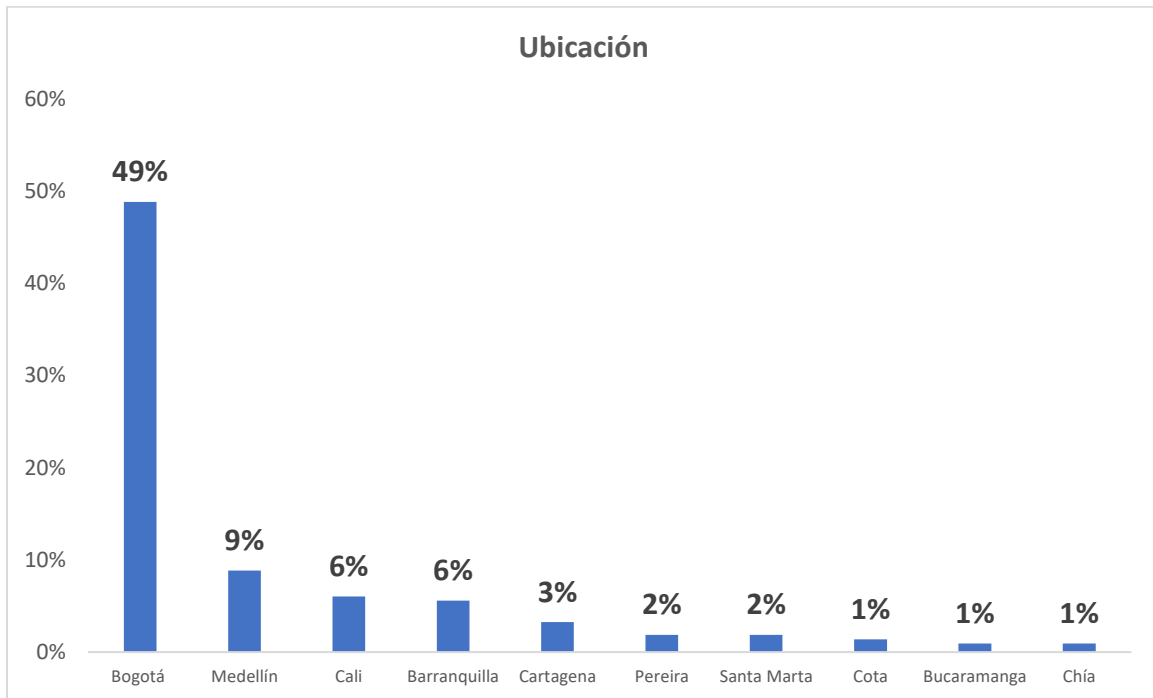
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El mayor rango de edad, es decir, el 57% de los usuarios de la entidad oscila entre los 36 y 59 años, seguido del rango 18 y 35 años con el 40%, y con una mínima participación 4% el rango correspondiente a los 60 años en adelante.

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

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

Ubicación



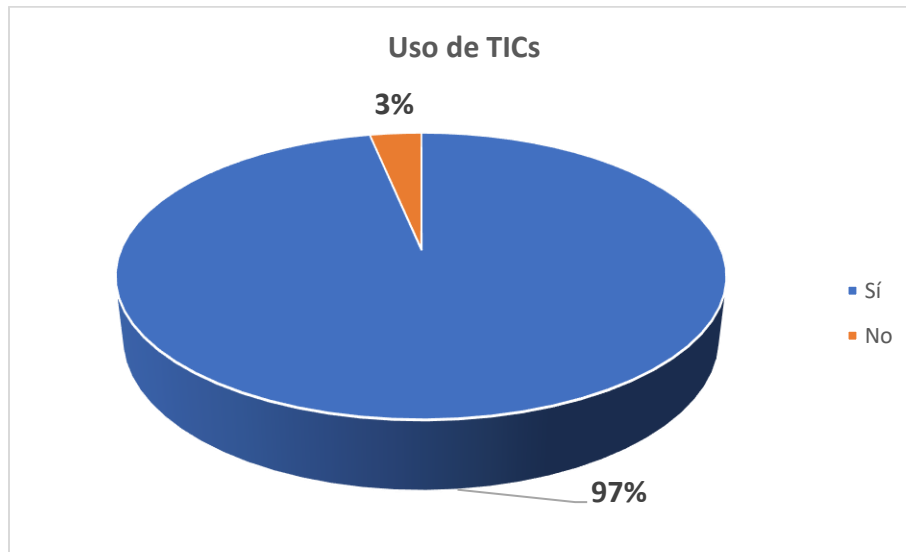
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

En las ciudades capitales se encuentran concentrados nuestros usuarios, siendo la ciudad de Bogotá D.C. la principal, con el 49%, seguido de Medellín – Antioquia 9%, Cali – Valle del Cauca 6%, Barranquilla – Atlántico 6% y Cartagena – Bolívar 3%. Con una menor participación Pereira, Santa Marta, Cota, Bucaramanga y Chía.

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

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

Uso de TICs



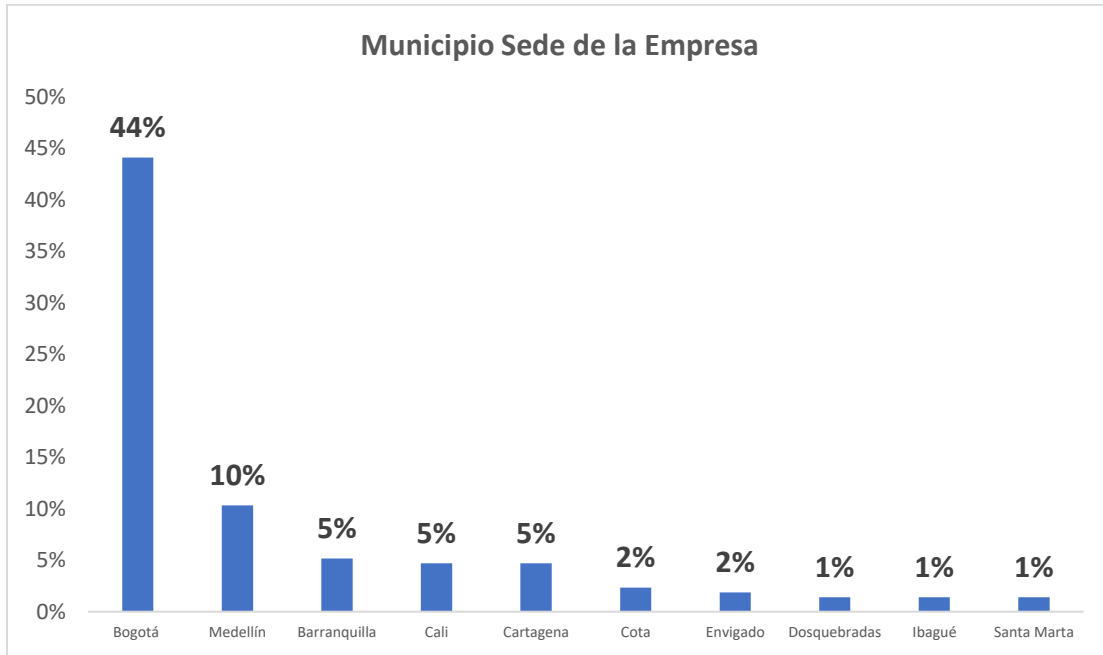
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 97% de los usuarios manifiesta que hace uso del internet para adelantar trámites y servicios, tan solo el 3% señala que no hace uso de este. Éste es un importante indicador de la dinámica actual en donde el manejo virtual ha facilitado la ejecución de muchos procesos y los usuarios de la ANLA, se encuentran acordes con este manejo.

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

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

Municipio Sede de la Empresa

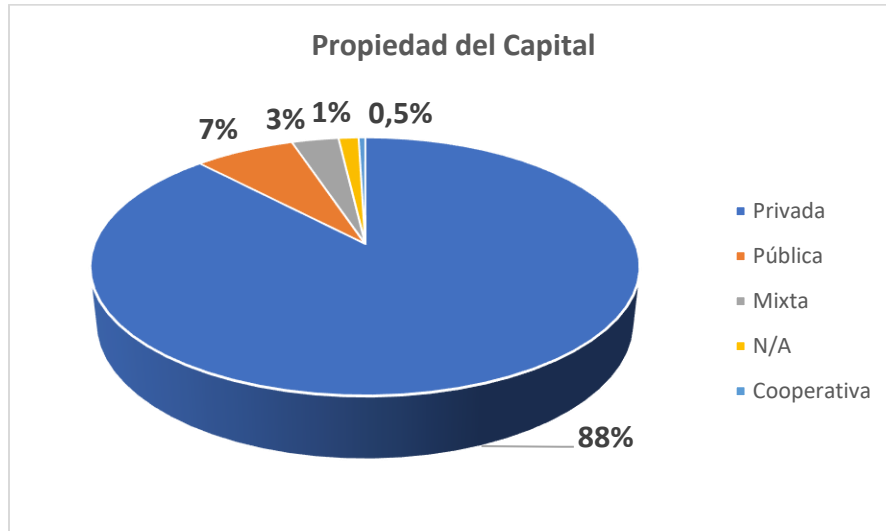


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

En relación con la ubicación geográfica, la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de la empresa que requirió el trámite ante la ANLA es Bogotá D.C. con el 44%, seguido de Medellín – Antioquia 10%, Cali – Valle del Cauca 5% y Cartagena – Bolívar 5%. Con menor proporción Cota, Envigado, Dosquebradas, Ibagué y Santa Marta.

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

Propiedad del Capital

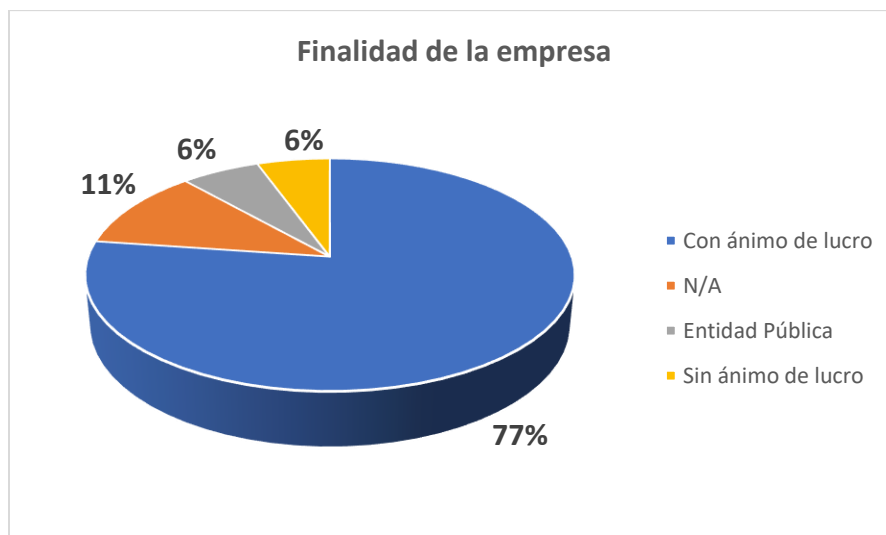


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

De acuerdo con el capital, el 88% de los usuarios manifiestan que la empresa es privada, el 7% de carácter público y el 3% mixta; el 1% señala que no aplica ninguno de los anteriores y el 0,5% restante lo clasifica de tipo cooperativo. El mayor capital de las empresas es de tipo privado, siendo este tipo de empresas las que sobresalen en los sectores productivos sujetos de licenciamiento y trámites ambientales.

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

Finalidad de la empresa



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

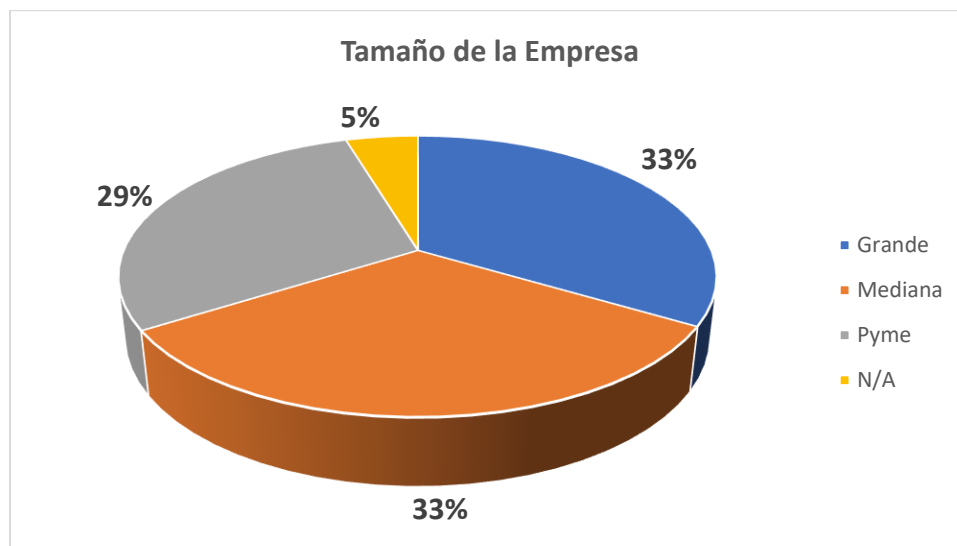
De acuerdo con la finalidad, el 77% de las empresas son con ánimo de lucro, el 11% manifiesta que no aplica, el 6% es entidad Pública y con similar porcentaje empresas sin ánimo de lucro.

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

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

Tamaño de la Empresa

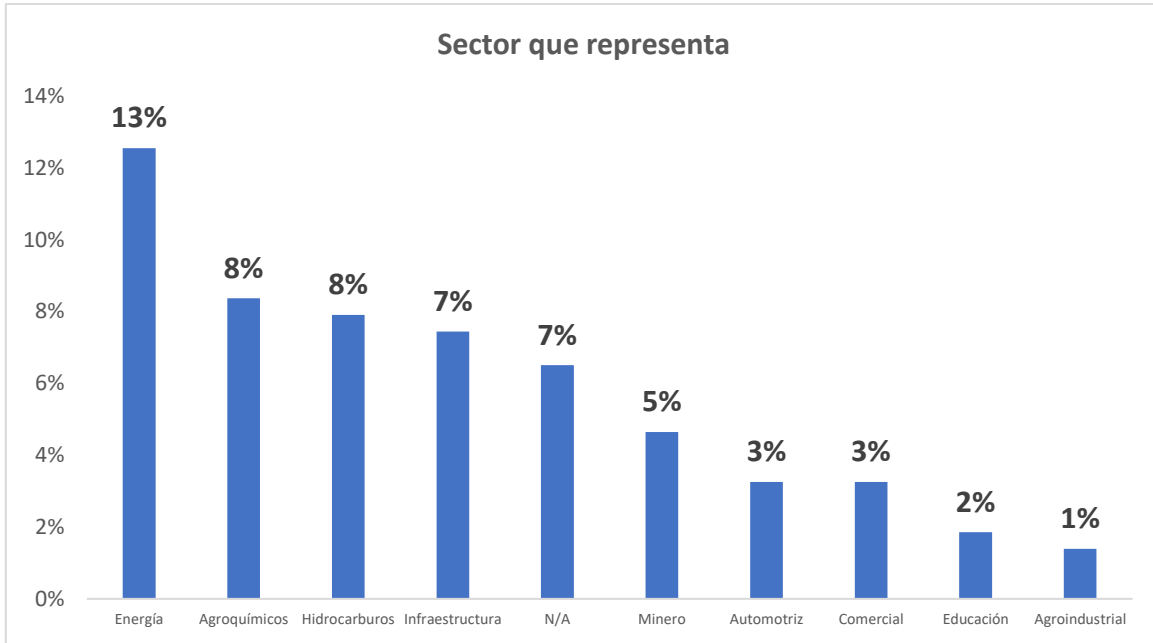
Los diferentes tamaños de empresas están representados de forma equitativa entre los usuarios, así que el abordar a todos gremios es una importante estrategia para la ANLA, que en la actualidad todas las organizaciones demandan servicios y trámites de la entidad.



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El tamaño de las empresas que representan los usuarios se clasificó de la siguiente manera: Grande el 33%, Mediana el 33%, Pequeña y Mediana empresa el 29% y, no aplica ninguna de las anteriores el 5%.

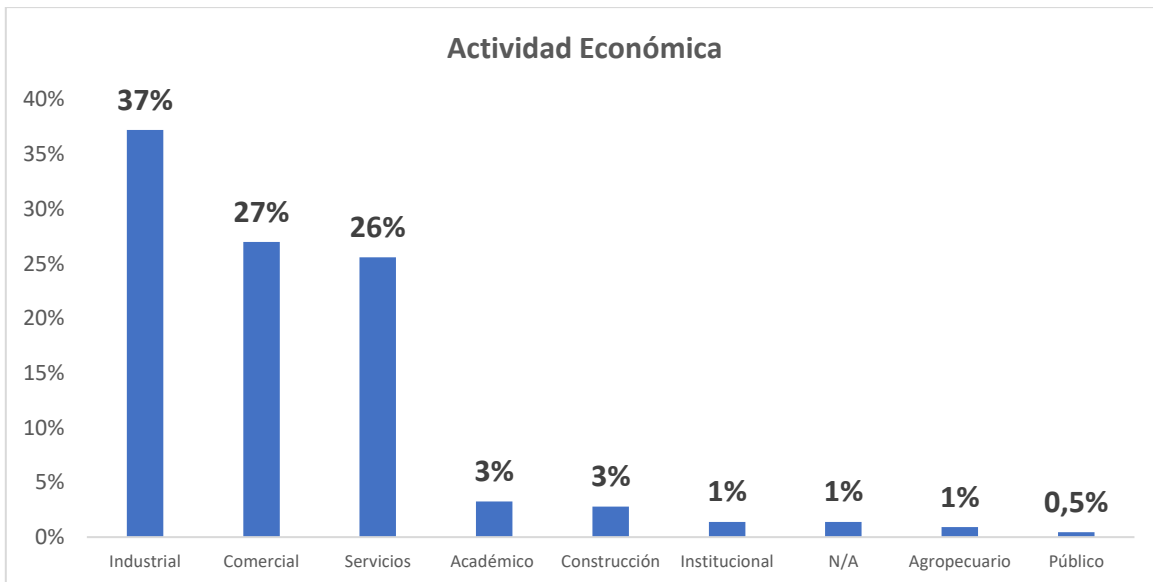
Sector que representa



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Las empresas en su mayoría pertenecen al sector de Energía con el 13%, seguido de Agroquímicos e Hidrocarburos con el 8%, Infraestructura 7%, similar porcentaje los usuarios que señalan no aplican a ninguno de los sectores. En una menor proporción el sector minero 5%, Comercial 3%, Educación 2% y Agroindustrial 1%.

Actividad Económica

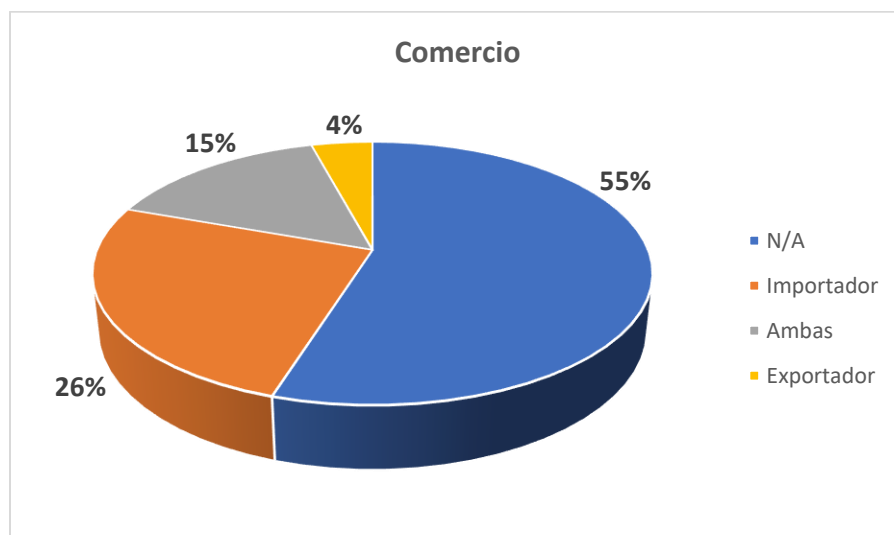


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

En relación con la actividad principal de la empresa, la actividad económica con mayor porcentaje corresponde a la Industria 37%, seguido de la actividad comercial 27% y los Servicios con 26%, el 10% restante corresponde a otras actividades económicas.

Respecto a los sectores y actividad económica hay un mayor porcentaje asociado al sector de energía que puede justificarse en los cambios en las necesidades y formas de provisión de energía que están surgiendo en el país y el sector de agroquímicos que se asocia con actividades agrícolas extendidas por el territorio nacional u otras actividades asociadas a éste sector, concentrados principalmente en las actividades industriales, comerciales y de servicios, lo que se relaciona directamente con el tipo de empresas que actualmente desarrollan los proyectos de mayor envergadura y mayor volumen de solicitudes que se presentan ante la ANLA.

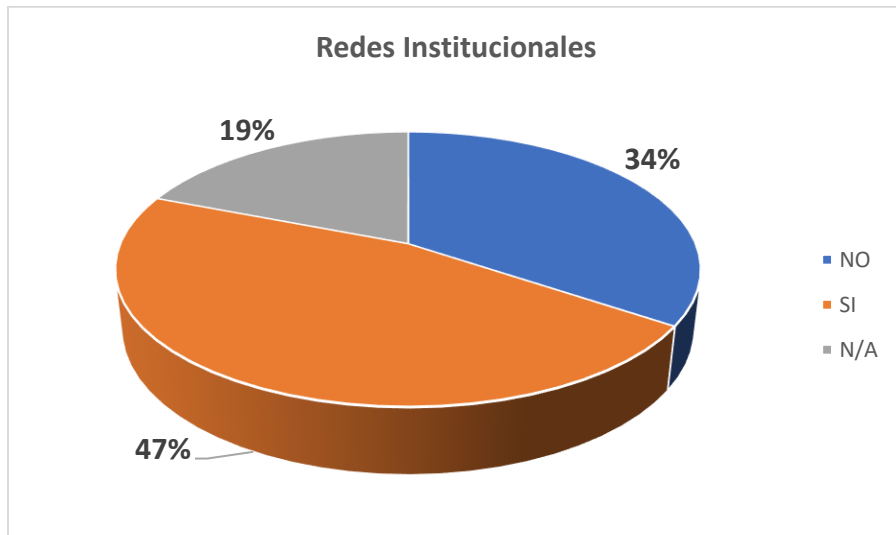
Comercio



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Con respecto a la actividad comercial de la empresa, el 55% de los usuarios manifiesta que no aplica a ninguna de ellas, el 26% indica que actúan en calidad de importadores, el 15% tanto importadores como exportadores y, el restante 4% únicamente como exportadores.

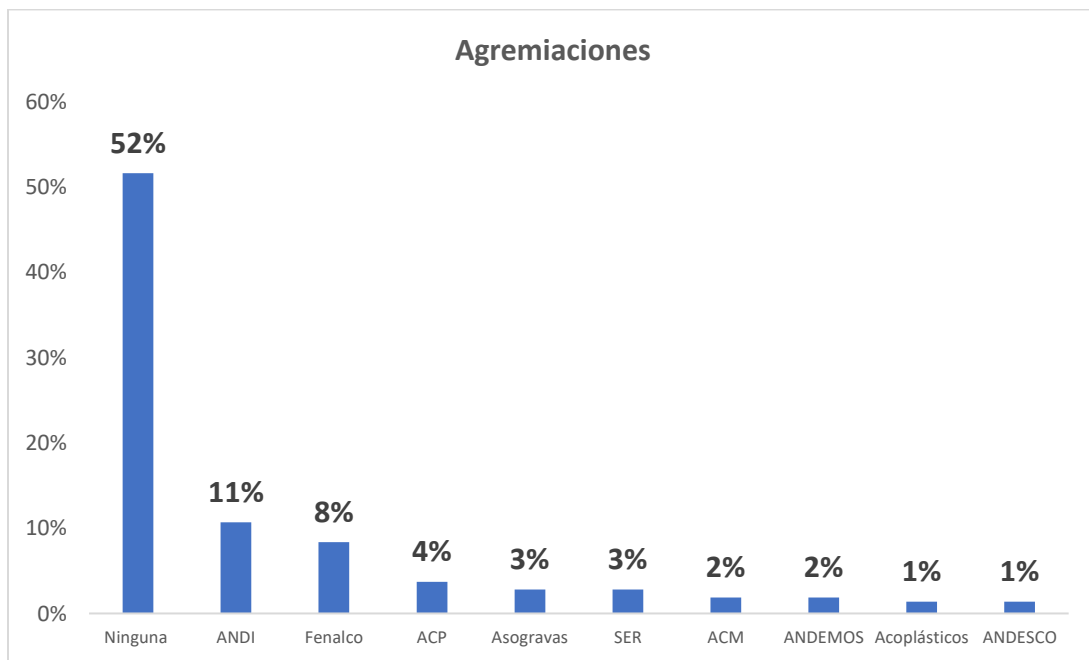
Redes Institucionales



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 47% de las empresas se encuentran vinculadas a agremiaciones o asociaciones del sector, el 34% responde que no hace parte de ellas y el 19% no aplica.

Agremiaciones



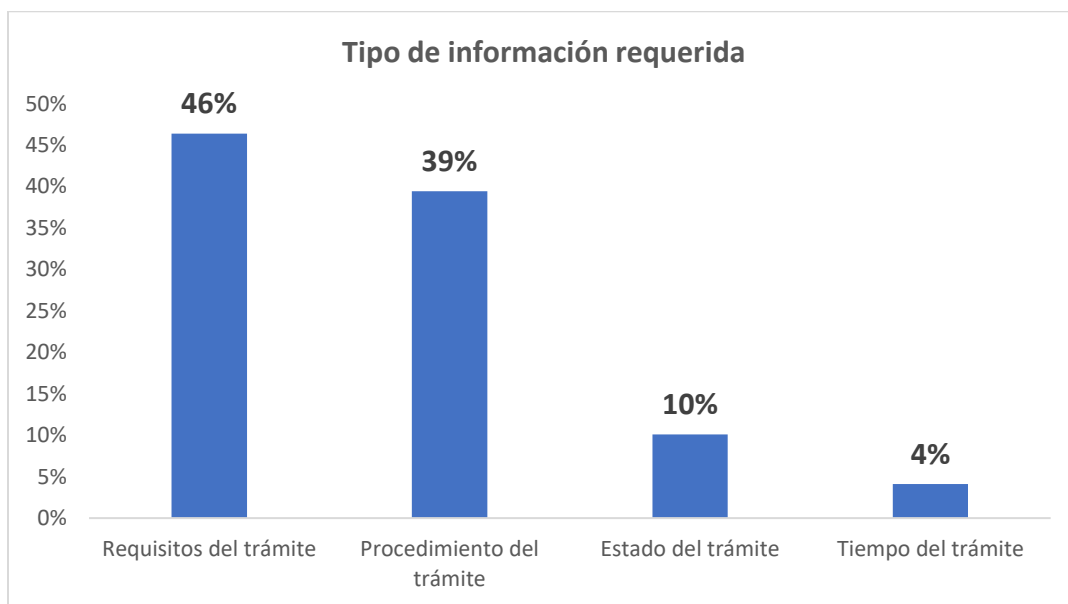
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Los usuarios que se encuentran vinculados a agremiaciones del sector indican que los principales aliados son la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI, la Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO y la Asociación Colombiana del Petróleo – ACP.

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

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE REALIZADO EN LA ENTIDAD

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

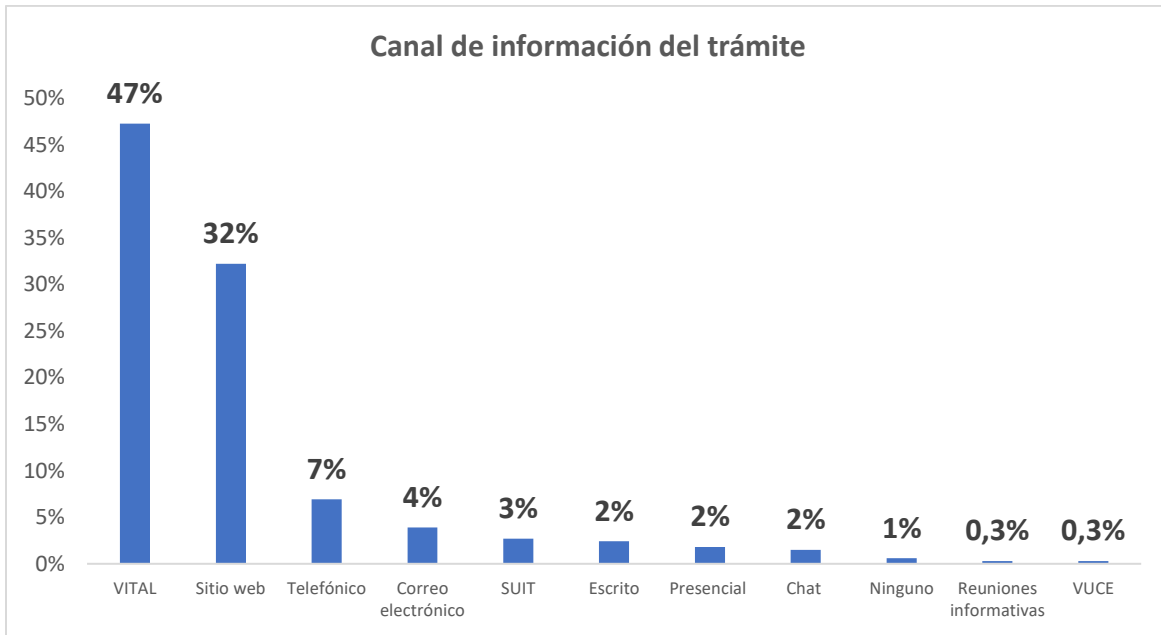


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

La información que requirieron los usuarios durante el trámite estuvo relacionada con los requisitos 46%, el procedimiento 39%, estado del trámite 10% y finalmente tiempo de respuesta 4%.

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

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

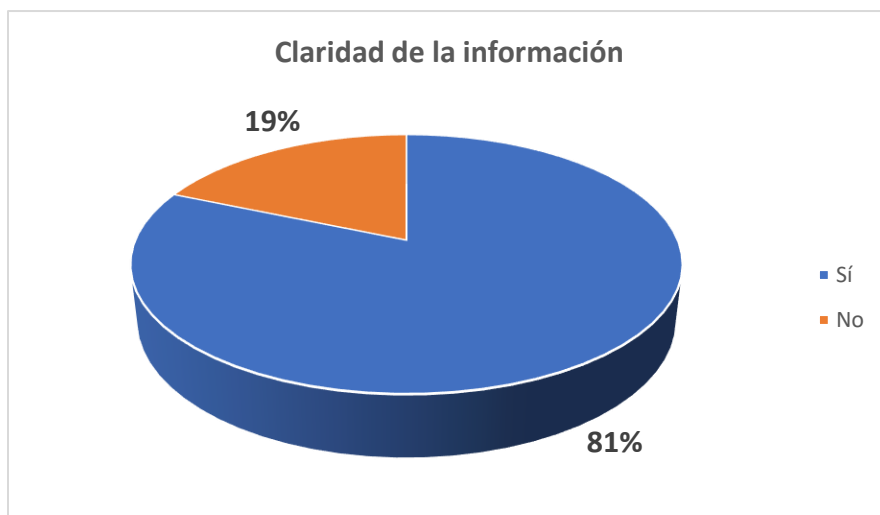


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Los canales que los usuarios emplearon para consultar información relacionada con sus trámites corresponden a VITAL 47%, Sitio web 32%, telefónico 7%, correo electrónico 4% y SUIT 3%. Los demás canales no son utilizados de manera frecuente por los usuarios.

Es notoria la baja utilización de la plataforma SUIT por parte de los usuarios, y la necesidad de clarificar la información que se entrega a través del sistema VITAL y la Página Web siendo estos los canales más utilizados y que, por tanto, representan los medios de interacción preferidos por los usuarios.

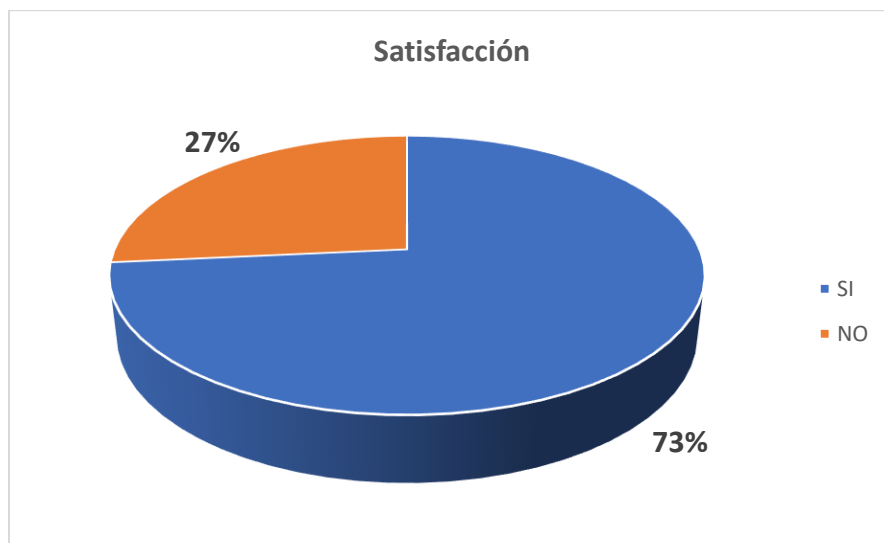
¿La información obtenida fue clara?



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 81% de los usuarios manifiesta que la información obtenida durante la realización del trámite fue clara y el 19% señala que no lo fue.

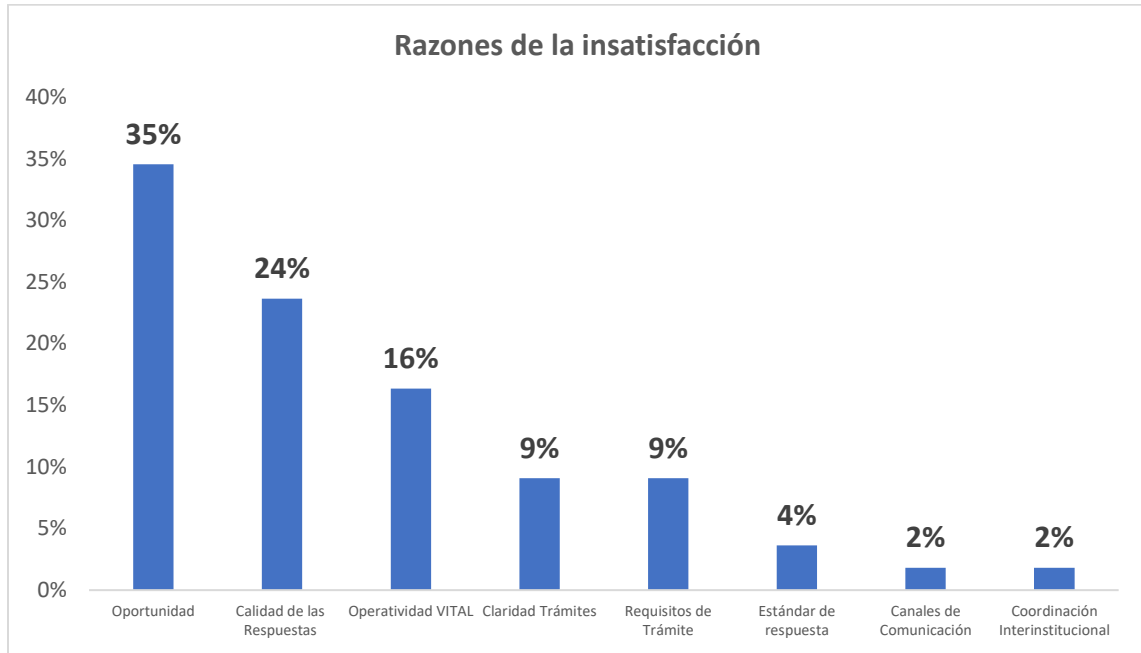
¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la ANLA para acceder al trámite? (Sí/No y por qué)



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 73% de los usuarios se siente satisfecho con el proceso realizado ante la ANLA para acceder al trámite y el 27% no se encuentra satisfecho.

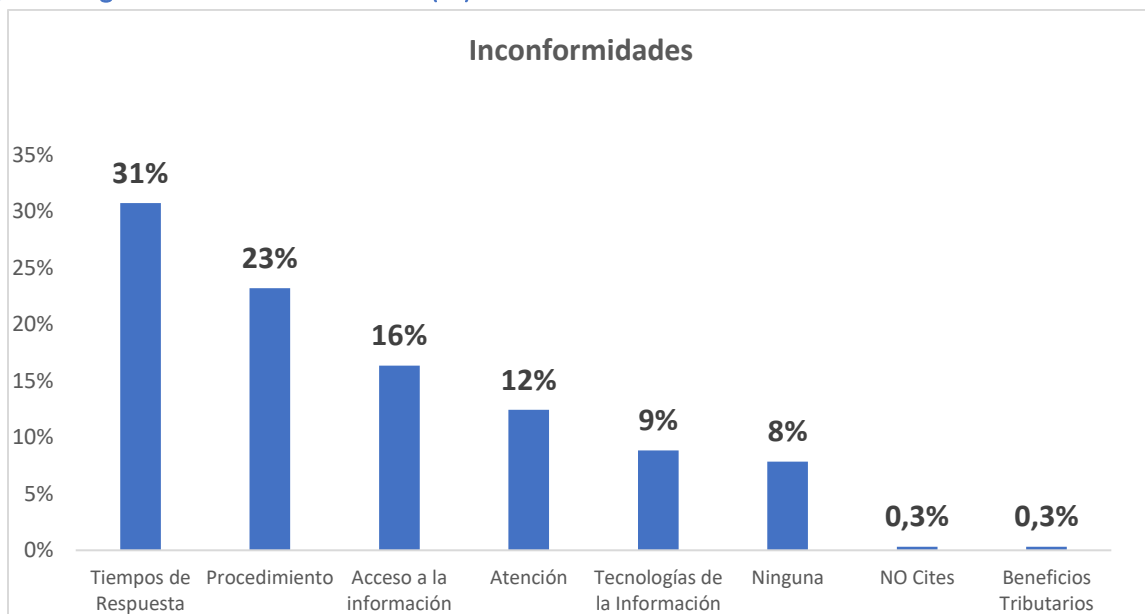
¿Si la respuesta fue NO, Por qué?



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 27% de los usuarios que no se encuentra satisfecho, señala que el principal motivo es la demora en la respuesta a los tramites 35%, seguido de la calidad de las respuestas 24%, la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL 16%, claridad en el trámite 9%, requisitos asociados al trámite 9% y estándar de las respuestas 4%, el 4% restante, otros motivos.

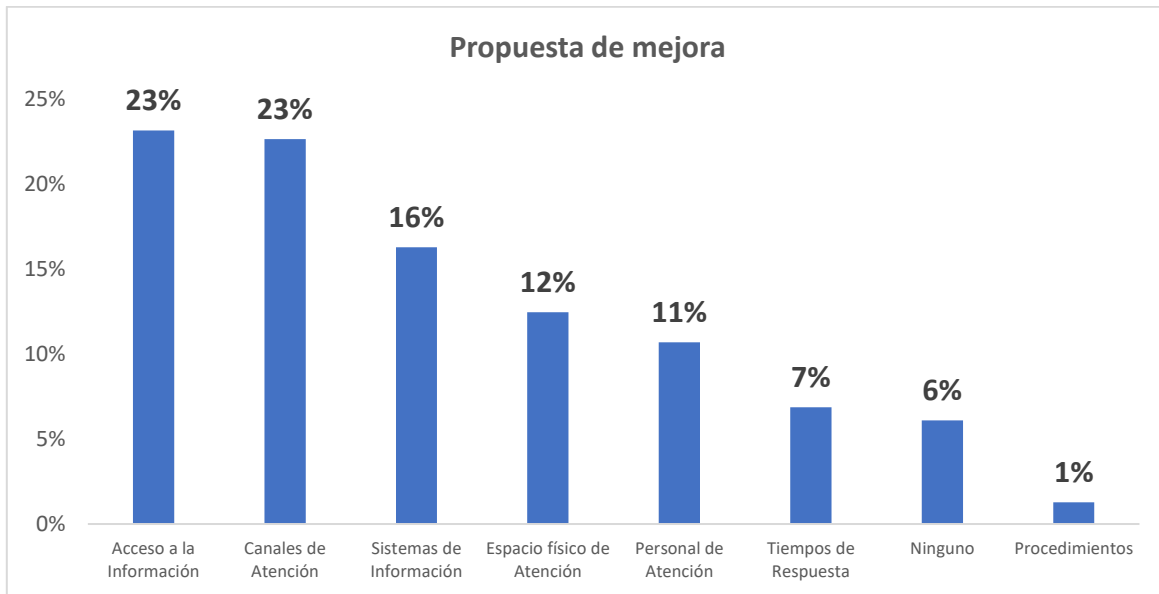
¿De las siguientes alternativas en cuál(es) tuvo dificultad su trámite ante la ANLA?



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

La mayor dificultad a la hora de llevar a cabo el trámite se presentó, según los usuarios, en los tiempos de respuesta 31%, Procedimiento 23%, acceso a la información 16%, atención 12% y tecnologías de la información 9%, como las más relevantes.

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

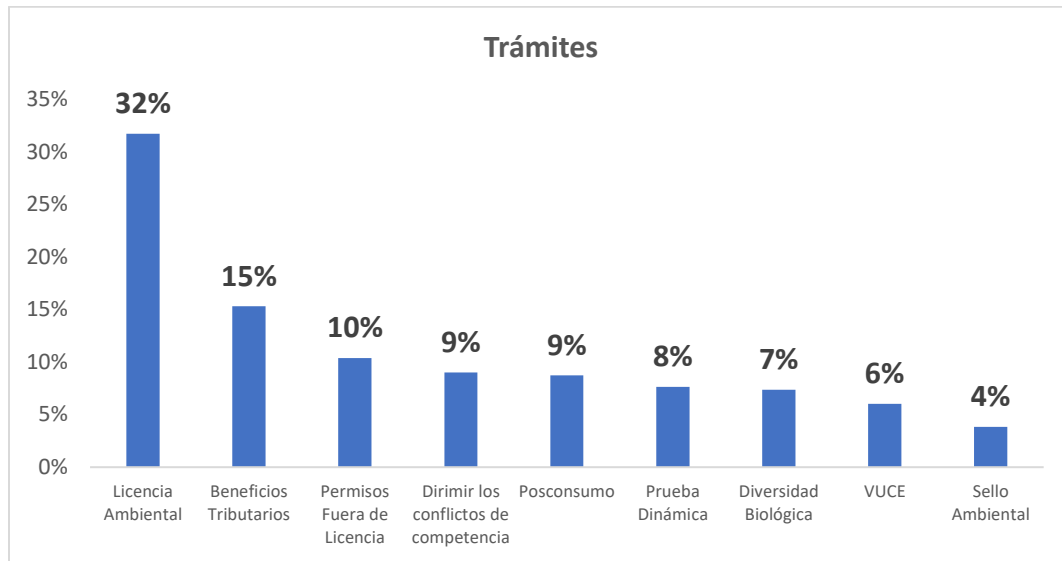


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

A los usuarios de los trámites de ANLA les gustaría que se mejorara en aspectos como el acceso a la información y canales de atención 23%, los sistemas de información 16%, el espacio físico de atención 12% y el personal de atención 11%. En una menor proporción 7%, le gustaría que los términos de respuesta fueran más cortos.

Respecto a la satisfacción de los usuarios, si bien la claridad y satisfacción con los trámites es alta, es necesario adelantar acciones que mejoren la atención de los tramites, en principio fortaleciendo los tiempos de respuesta que representan la mayor insatisfacción, ello puede requerir un análisis de fondo que puede involucrar incluso cambios normativos por ejemplo, en cuanto al acceso a la información como oportunidad de mejora , la creación del centro de orientación puede mejorar este aspecto al igual que la mejorara de la interoperabilidad y actualización de los sistemas de información con que cuenta la ANLA actualmente.

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



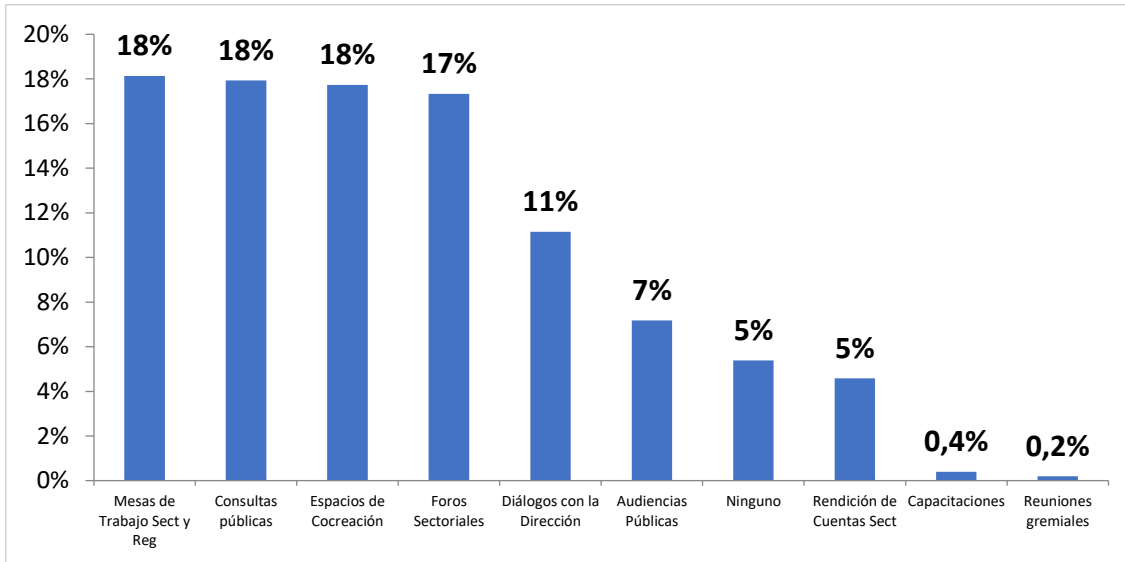
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El trámite que le gustaría a los usuarios sea racionalizado, automatizado o simplificado es la Licencia ambiental con el 32%, seguido de los Permisos: Beneficios tributarios 15%, Permisos fuera de licencia 10%, conflictos de competencia entre autoridades 9% y similar porcentaje Posconsumo. En menor proporción, la emisión del certificado de emisiones por prueba dinámica 8%, Permisos de diversidad biológica 7%, VUCE 6% y sello ambiental 4%.

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

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

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



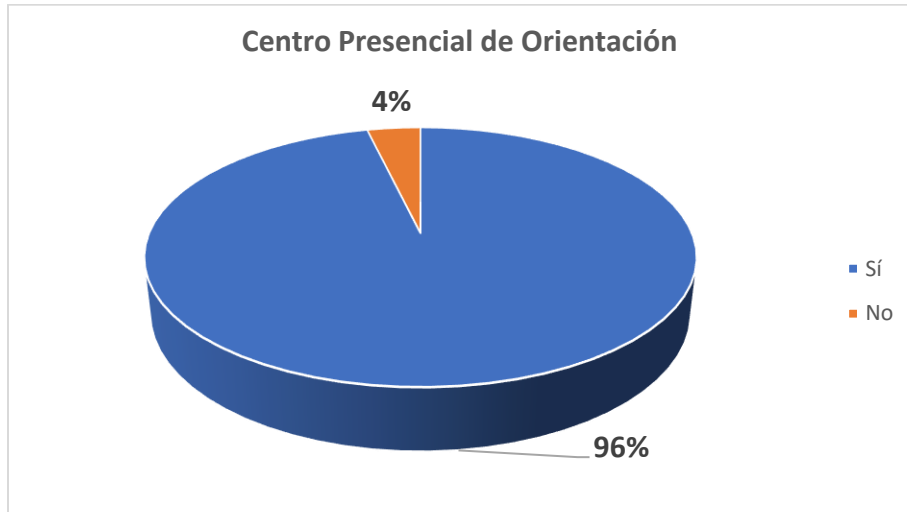
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Los espacios de participación donde los usuarios desean participar son las mesas de trabajo sectorial y regional, las consultas públicas para la expedición de normas y los espacios para el rediseño de servicios de la ANLA con el usuario “espacios de Cocreación de soluciones”, con una proporción similar del 18%, seguido los foros sectoriales 17% y los diálogos con la dirección 11%.

Como soporte de ejercicios desarrollados durante 2019 los usuarios refuerzan su interés por participar en mesas sectoriales y regionales ello en congruencia con las necesidades mismas del territorio nacional que requieren de total coherencia y correlación entre los diferentes sectores y regiones, las consultas públicas con su rediseño efectivo implican espacios de gran importancia para la participación y finalmente los diálogos con la dirección le brindan al usuario una relación directa entre sus necesidades y la toma de decisiones desde la entidad respecto al desarrollo y conservación del país, ello implica la necesidad de abrir más espacios de este tipo con la participación de los usuarios.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE ORIENTACIÓN

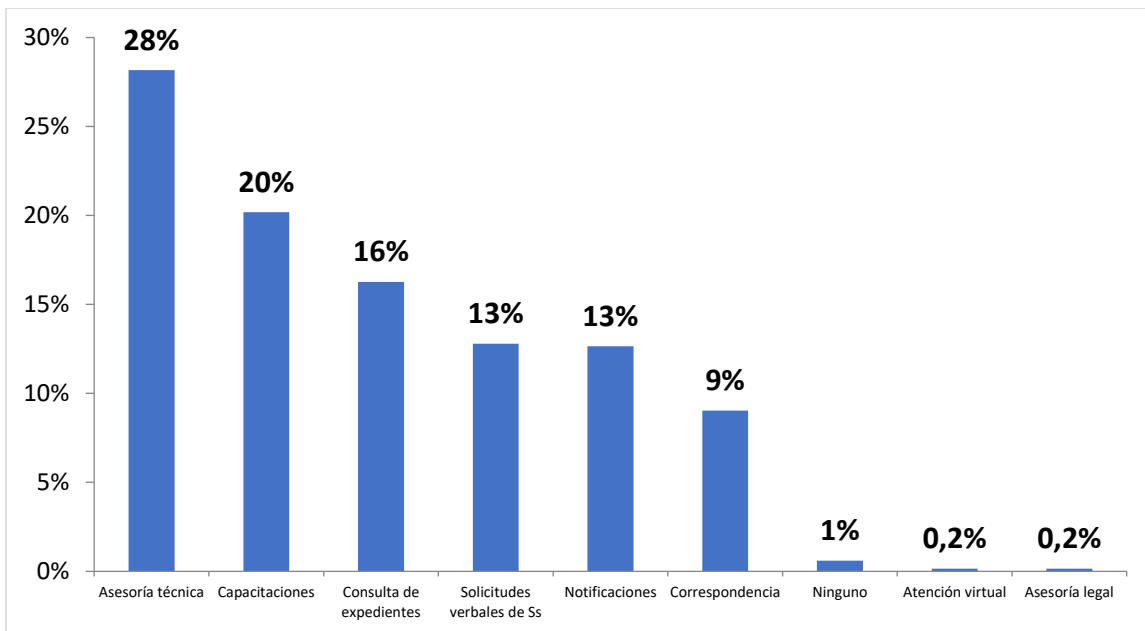
¿Le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano?



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 96% de los usuarios manifiesta que le gustaría que la ANLA contara con un centro presencial de orientación de servicios al ciudadano.

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



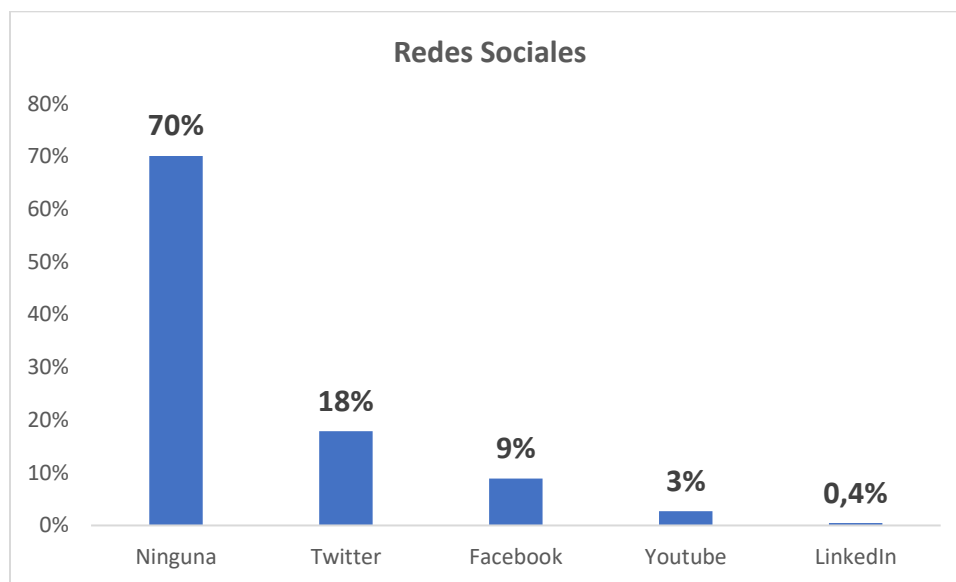
Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

Los servicios que le gustaría encontrar en el centro presencial de orientación son asesoría técnica 28%, capacitaciones 20%, consulta ágil de expedientes 16%, con una proporción similar las solicitudes verbales de servicios y las notificaciones 13%, seguido de la ventanilla de correspondencia 9%.

El centro de orientación de acuerdo con lo resultados de la encuesta es una necesidad latente, en especial en cuanto a la asesoría técnica que se requiere para la realización de tramites ante la entidad, en tal sentido contar con profesionales expertos de sector de cara a los interesados en este caso los usuarios debe ser una herramienta que fortalezca los procesos y disminuya reprocesos y tiempos de respuesta.

CANALES Y REDES

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

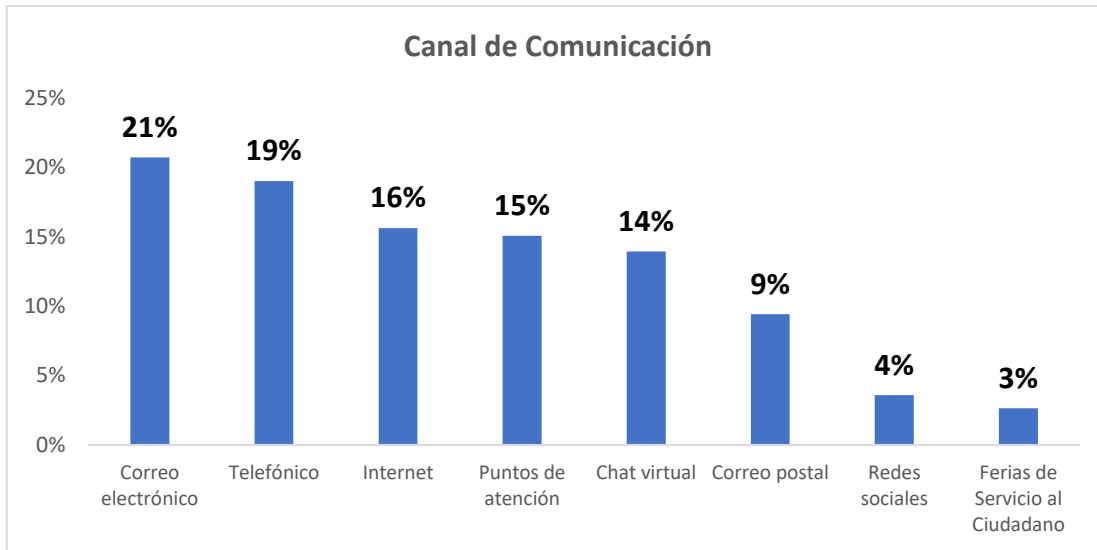


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El 70% de los usuarios manifiesta que no sigue a la ANLA por ninguna red social, y las redes con mayor usabilidad por parte de los usuarios son twitter 18% y Facebook 9%.

Que la mayoría de los usuarios no siga las redes sociales de la entidad representa una falla frente al uso de estas herramientas como medios de comunicación por parte de la ANLA y a su vez, una falta de difusión de estas alternativas como contacto con el usuario, es necesario reforzar la divulgación de estos canales.

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

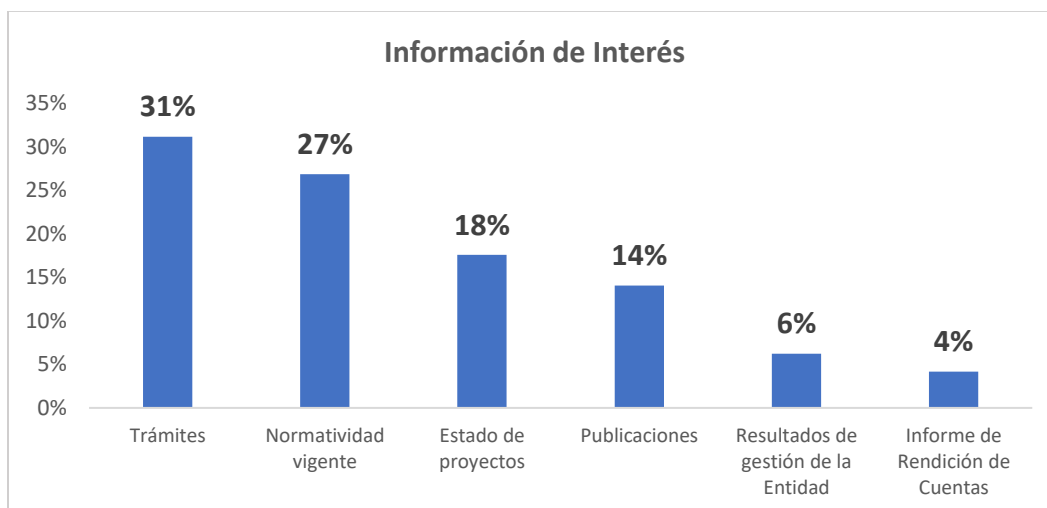


Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

El canal de atención que usan los usuarios con mayor frecuencia es el correo electrónico 21%, seguido del canal telefónico 19%, virtual 16%, puntos de atención presencial 15% y chat 14%. Los canales con menor uso corresponden al correo postal 9%, las redes sociales 4% y las ferias de servicio al ciudadano 3%.

Deben fortalecerse todos los canales de atención, dado que una mayor interacción mediante correo electrónico puede implicar la necesidad de atención personalizada por parte del usuario y a su vez fallas en la información general que la entidad actualmente divulga

Qué información de la ANLA es de su interés



Fuente: Grupo Atención al Ciudadano

La información de interés que señalan los usuarios corresponde a trámites 31%, normatividad vigente 27%, estado de los proyectos 18% y publicaciones 14%.

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