



## CARACTERIZACIÓN USUARIOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES –ANLA

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ANLA

Con el propósito fundamental de contar con un nivel de conocimiento de nuestros usuarios o grupos de interés que le permita a la Entidad orientar acciones tendientes a lograr acercamientos entre la comunidad y la entidad efectivos y entorno a las áreas de interés de los actores, logrando así fortalecer una gestión compartida de los recursos naturales.

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA se encuentra realizando la caracterización de los usuarios teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

### CARACTERIZACION DE USUARIOS DE ACUERDO CON:

**Naturaleza:** pública, privada (natural y jurídica)

**Nombre y/o razón social:** Nombre

**Identificación:** cedula de ciudadanía y/o número de identificación tributaria (NIT)

**Características Demográficas del Usuario:** Sexo

**Características de Ubicación:** País, departamento, municipio, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico.

**Características por Áreas de Interés:** Hidrocarburos, Minería, Agroquímicos, Energía, Infraestructura, Proyectos Especiales, Permisos.

**Características por Roles de Participación del Usuario:** Entes de Control, Sector Social (veedurías ciudadanas y terceros intervinientes), Institutos de Investigación, Sector Educativo, Medios de Comunicación.

**Características de la Comunidad:** étnica, indígena, raizal, rom, negritudes, estudiantes.

## **Descripción de las Variables**

Teniendo en cuenta las fuentes de información de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la caracterización de los usuarios se realiza a través de las siguientes variables:

- Naturaleza
- Municipio y/o Departamento
- Género
- Dependencia y tema o área de Interés

### **Naturaleza**

Esta variable identifica el tipo de usuario que visitó o se comunicó con la Entidad a través de los múltiples canales de atención.

### **Municipio o Departamento**

Esta variable identifica la distribución geográfica de los usuarios que se comunican con la Entidad

### **Género**

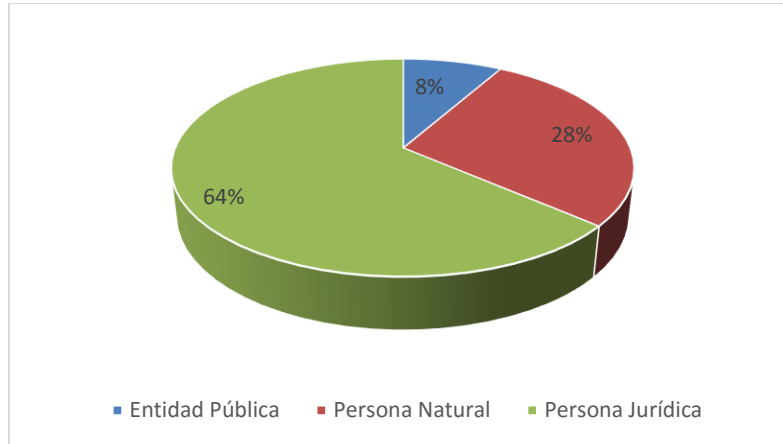
Esta variable corresponde a la población de hombres y mujeres que demandan trámites y servicios de la Entidad.

### **Área de Interés**

Esta variable hace referencia al motivo o razón por la cual el usuario visitó o se comunicó con la Entidad a través de los múltiples canales de atención.

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE ACUERDO A LA NATURALEZA**

Gráfico 1: Caracterización de usuarios de acuerdo a la naturaleza de la Empresa:

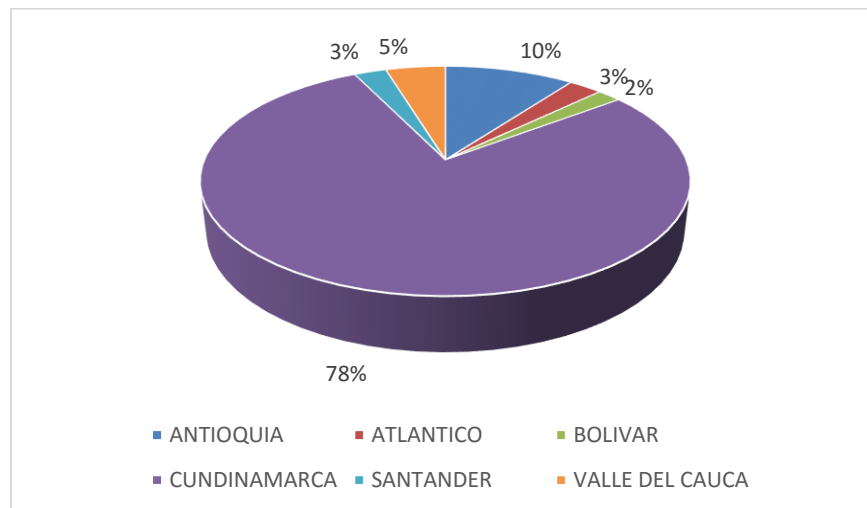


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

Para el año 2016, el número de usuarios registrados por el centro de contacto ciudadano es de 6.522, donde el 64% de los usuarios corresponde a personas jurídicas, seguido de un 28% las personas naturales y el 8% restante corresponde a entidades públicas.

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE ACUERDO A LA UBICACIÓN**

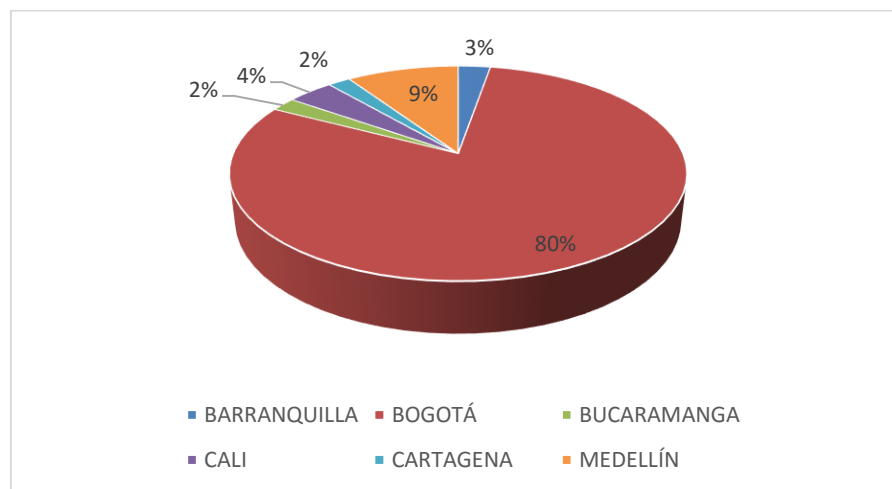
Gráfico 2: Caracterización de usuarios de acuerdo a la ubicación por departamento:



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

En cuanto a la ubicación geográfica de los usuarios que demandan trámites y servicios de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, el departamento de Cundinamarca con 4.566 presenta el mayor número de usuarios, seguido de los departamentos de Antioquia con 596 usuarios, Valle del Cauca 275 usuarios, Atlántico 154 usuarios, Santander 148 usuarios y Bolivar 110 usuarios.

Gráfico 3: Caracterización de usuarios de acuerdo a la ubicación por ciudad:

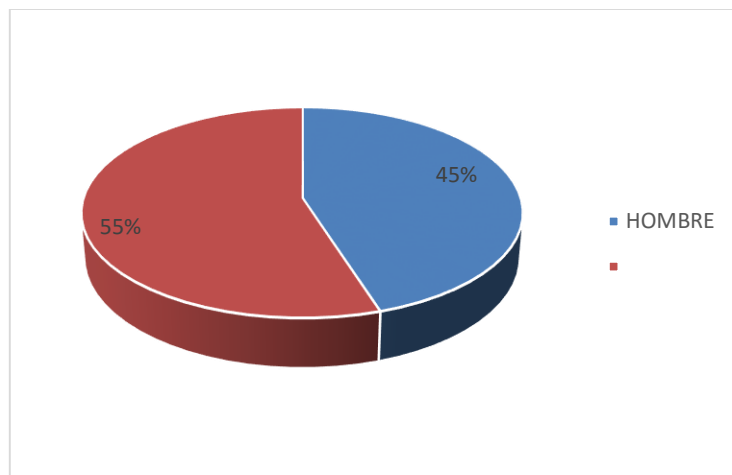


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

En cuanto a la ubicación geográfica de los usuarios que demandan trámites y servicios de la Entidad, Bogotá es la ciudad con mayor porcentaje, aproximadamente 4.391 usuarios, seguido de la ciudad de Medellín 519 usuarios, Cali 215 usuarios, Barranquilla 149 usuarios, Bucaramanga 115 usuarios y Cartagena 104 usuarios.

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE ACUERDO AL GÉNERO**

Gráfico 4: Caracterización de usuarios de acuerdo al género:

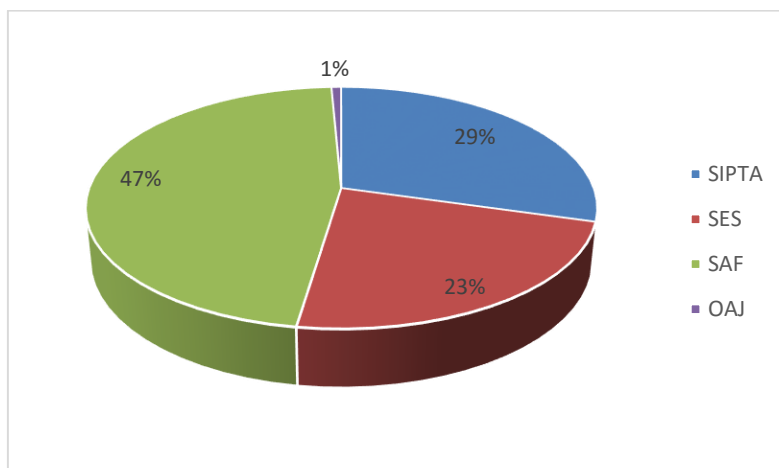


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

En cuanto al género, los usuarios que más demandan trámites y servicios de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA son las mujeres con 3.584 usuarias y los hombres 2.938 usuarios.

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE ACUERDO AL ÁREA DE INTERÉS**

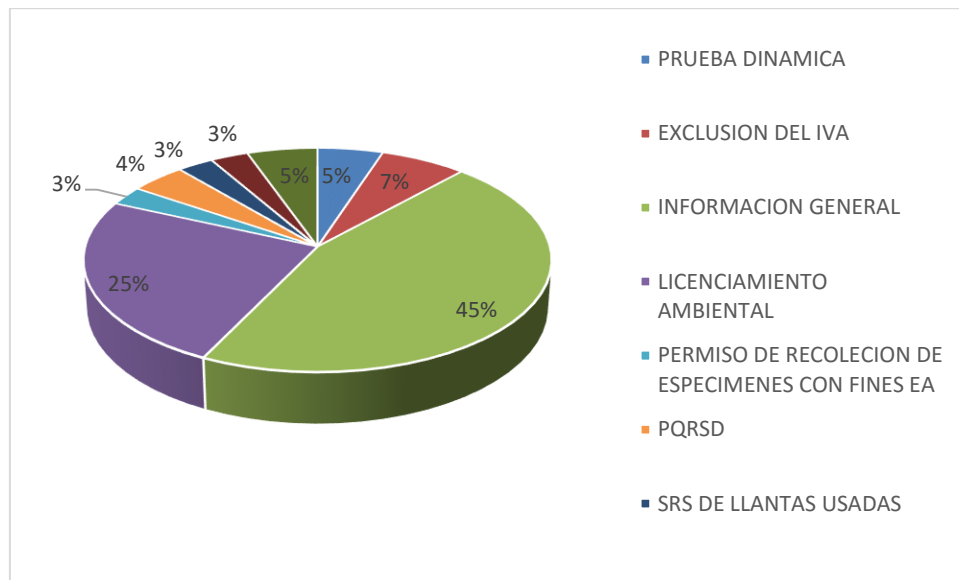
Gráfico 5: Caracterización de usuarios de acuerdo a la Dependencia:



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

De acuerdo a la dependencia se puede determinar que los usuarios realizan consultas orientadas en su mayoría a la Subdirección Administrativa y Financiera (3.059), seguido de la Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales (1919), Subdirección de Evaluación y Seguimiento (1.497) y el restante la Oficina Asesora Jurídica (47).

Gráfico 6: Caracterización de usuarios de acuerdo al Tema o Área de Interés:



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano 2015-2016

Con relación a los temas más consultados por los ciudadanos se encuentran: 2.639 relacionados con información general de la Entidad, 1.422 licenciamiento ambiental, 388 el trámite para la obtención de la certificación de exclusión del Impuesto al valor agregado IVA, 316 ventanilla única de comercio exterior – VUCE, 294 trámite de certificación de emisiones por prueba dinámica y visto bueno por protocolo de Montreal, 251 PQSRD, 170 ventanilla integral de tramites ambientales en línea – VITAL, 164 SRS de residuos de llantas usadas y 160 permiso de recolección de especímenes con fines de elaboración de estudios ambientales.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La comunicación con los usuarios e interesados en los trámites y servicios ambientales se hace en su mayor parte por escrito y canales electrónicos; para información adicional o seguimiento por parte de los usuarios se utilizan los siguientes canales de atención:

**Línea Directa:** Utilizado por los usuarios para solicitar información y hacer seguimiento a las solicitudes.

**Línea Gratuita Nacional:** Utilizado por los usuarios para realizar seguimiento a las solicitudes de trámites.

**Correo electrónico Institucional:** a través de este medio los usuarios hacen solicitudes, peticiones y envían documentos, la Entidad igualmente envía las respuestas correspondientes.

**Sitio Web:** Los usuarios pueden acceder a consultas de estado de sus solicitudes de trámites ambientales y acceso a información publicada, igualmente si desean hacer una petición, queja y/o reclamo lo se puede a través del módulo PQR en sección de Sistema de atención a Usuarios.

**Ventanilla única de recepción de correspondencia:** La Entidad cuenta con una ventanilla donde se recibe las peticiones y solicitudes de trámite de manera escrita.

**Buzón de Quejas y Sugerencias:** Ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, donde se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera presencial.

**Chat Institucional:** A través de este medio los usuarios hacen solicitudes de información, peticiones y envían documentos, quejas, reclamos, sugerencias, y la Entidad responde de manera inmediata a las inquietudes de los ciudadanos.

### **CAROLINA ROVECCHI SALAS**

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Elaboro: Edna Acosta Dallos – Profesional Grupo Atención al Ciudadano

Fecha : Octubre de 2016