

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA- CAM

MARZO 31 de 2020

I. INTRODUCCION

A través de la aplicación de la “Encuesta de Caracterización de Usuarios”, la entidad busca la descripción de los diversos conjuntos de 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, permitiendo el re-diseño e implementación de servicios existentes, recursos que aumenten la interactividad con el usuario y los servicios tecnológicos y presenciales así como el aumento de canales de comunicación y atención de los trámites y servicios de los grupos de valor de la corporación.

II. VARIABLES EVALUADAS.

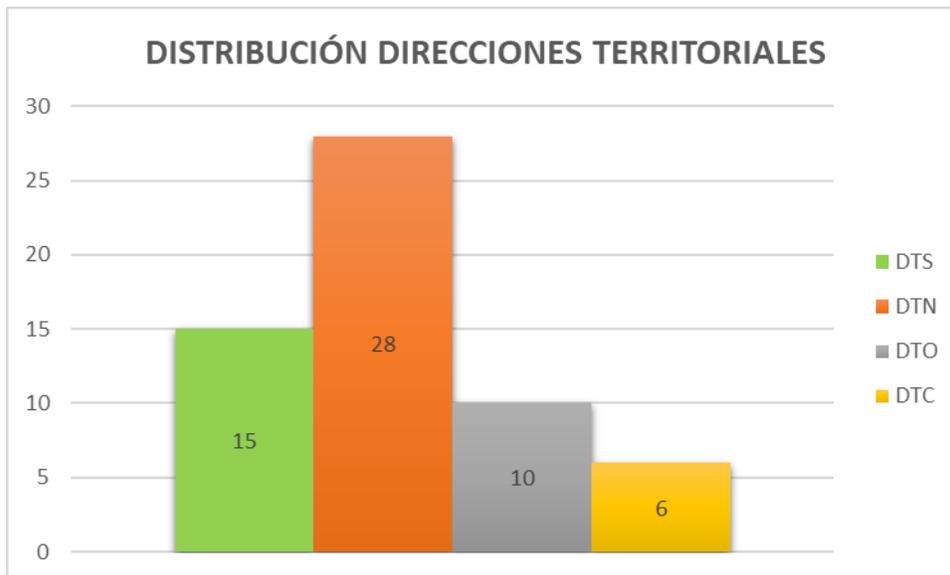
GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"> Ciudad o municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad. Sexo Ocupación o actividad socioeconómica principal. Nivel de escolaridad Profesión o rama académica en la que se desempeña. 	<ul style="list-style-type: none"> Canal o medio de atención con la que interactuó con la CAM. Temas de interés en la CAM. Frecuencia con la que interactúa con la CAM. Que tipo de gestión ha realizado en la CAM.

		<ul style="list-style-type: none"> • Canal comunicación a través del cual conoce los resultados de la gestión de la CAM.
--	--	---

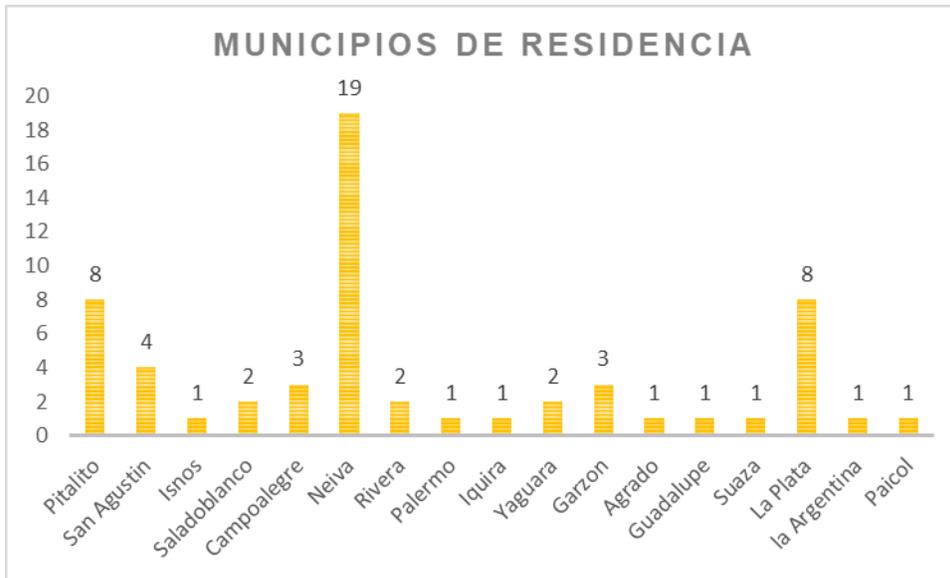
III. RESULTADOS

A continuación, se relacionan los resultados de acuerdo a los puntos enunciados, teniendo en cuenta que el usuario que asiste a la audiencia pública de rendición de cuentas tiene libre disposición para responder parcialmente o totalmente los ítem de la encuesta.

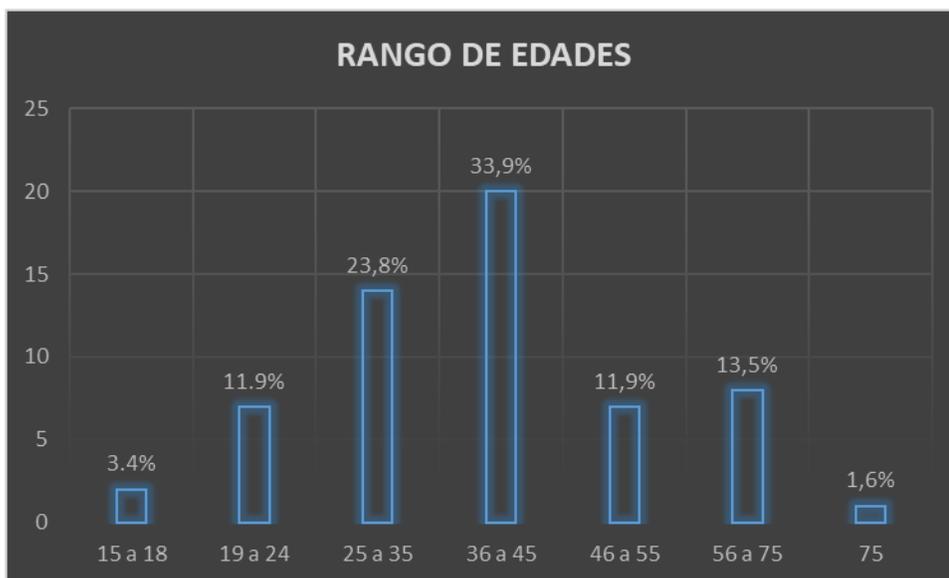
Se aplicó la encuesta de caracterización a 59 usuarios de las territoriales, relacionadas de la siguiente manera: Dirección territorial sur (DTS), Dirección territorial Norte (DTN), Dirección territorial Occidente (DTO) y Dirección territorial Norte (DTN).



1. Municipio de Residencia:



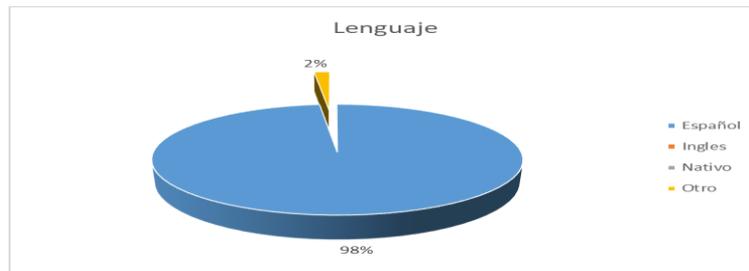
2. Rango de edad



Dentro de los porcentajes mas representativos tenemos que el 33,9% de los usuarios están entre 36 a 45 años seguido el 23,8% se encuentran entre 25 a 35 años, es decir

que se atiende tanto personal joven como personal mas adulto, lo cual es un dato importante a la hora de implementar herramientas para interactuar con el usuario manteniendo canales abiertos de comunicación e ir trabajando atención en linea y telefonicamenta debido a las emergencia presentada.

3. Lenguaje:



Se evidencia que el 98% de la población maneja el lenguaje Español, tan solo un 2% hace referencia a otro como lo es el frances puesto que en la zona sur del departamento contamos con inverionista Extranjeros en la zona hotelara.

4. Clasificación por género:



Se puede observar que de 59 encueatasdos el 58% de los usuarios atendidos son mujeres y el 42% que representan los hombres, con una diferencia de 16 puntos porcentuales

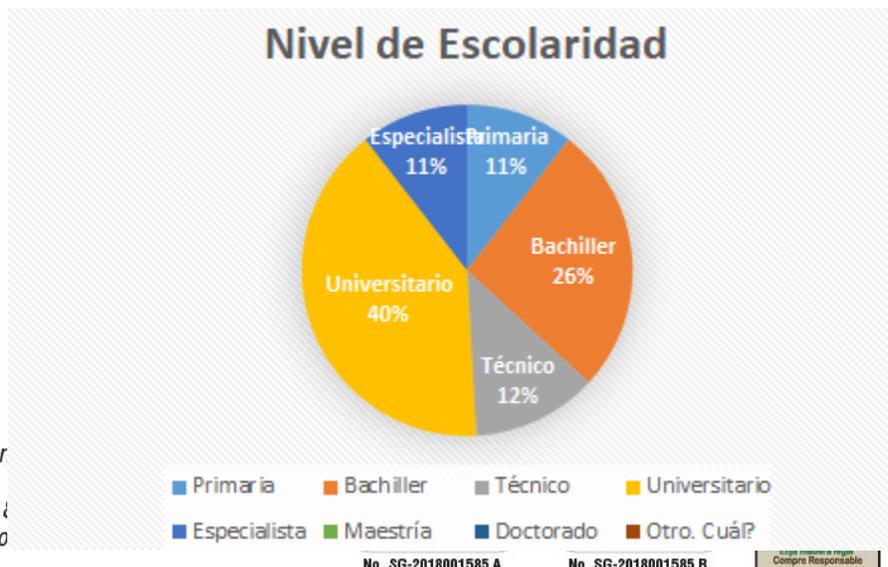
5. Ocupación de los usuarios

OCUPACIÓN O ACTIVIDAD SOCIO ECONÓMICA PRINCIPAL



El 30% de los usuarios atendidos en la corporación son Independientes, demostrando así que en la actualidad las personas independientes lideran la economía y se presentan a hacer sus solicitudes para la legalidad de sus intereses, la entidad se enfoca en la prestación de sus servicios a todas las personas, para el caso se evidencia que se acercan empleados de los cuales el 22% de los encuestados corresponde a estos, estudiantes que corresponde al 20%, el otro 28% está distribuido en empresarios, servidores públicos, líderes comunitarios, pensionados y otros quienes se identifican como agricultores y amas de casa

6. Nivel de escolaridad



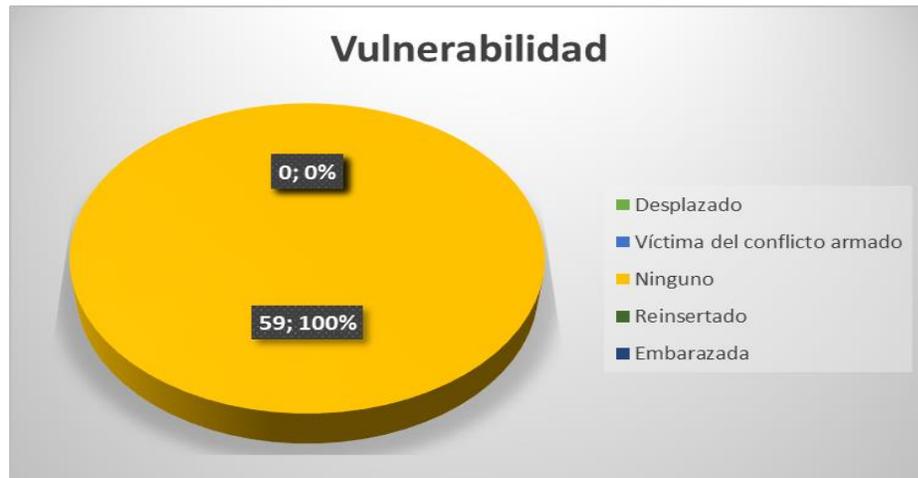
Por una mayoría del 40% el nivel de escolaridad de los usuarios atendidos en la CAM, es universitario seguido de un 26% que son bachilleres, es decir que sumados representan el 76% de los usuarios; lo cual es dato importante también para la implementación de herramientas para la interacción con los usuarios y para el establecimiento de las estrategias de racionalización de trámites. El 24% restante lo componen Técnico con un 12% y especialista y primaria cada uno con un 11%.

7. Estados de discapacidad



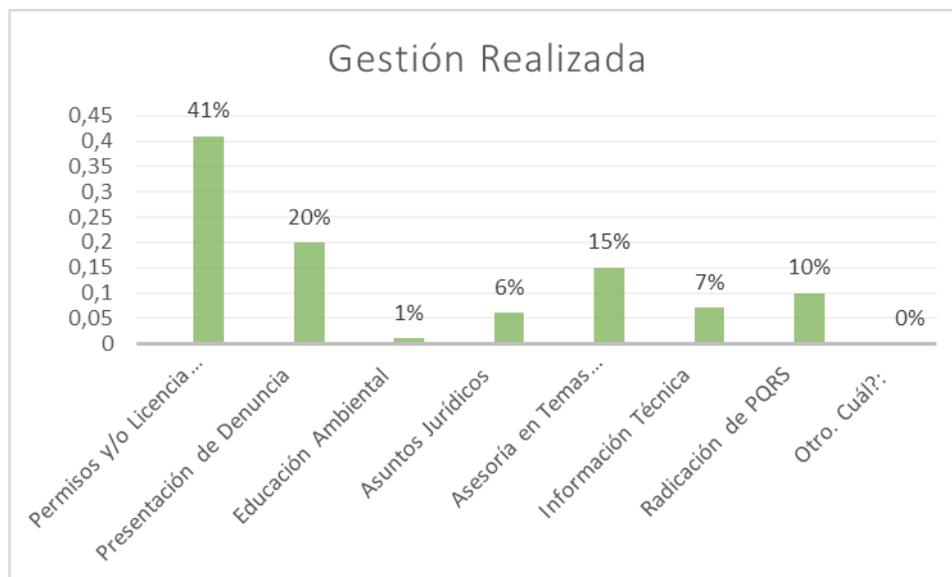
Para este caso de los 59 encuestados solo el 2% tienen discapacidad Visual (1) con un caso y Auditiva (5) con un caso.

8. Estados de Vulnerabilidad



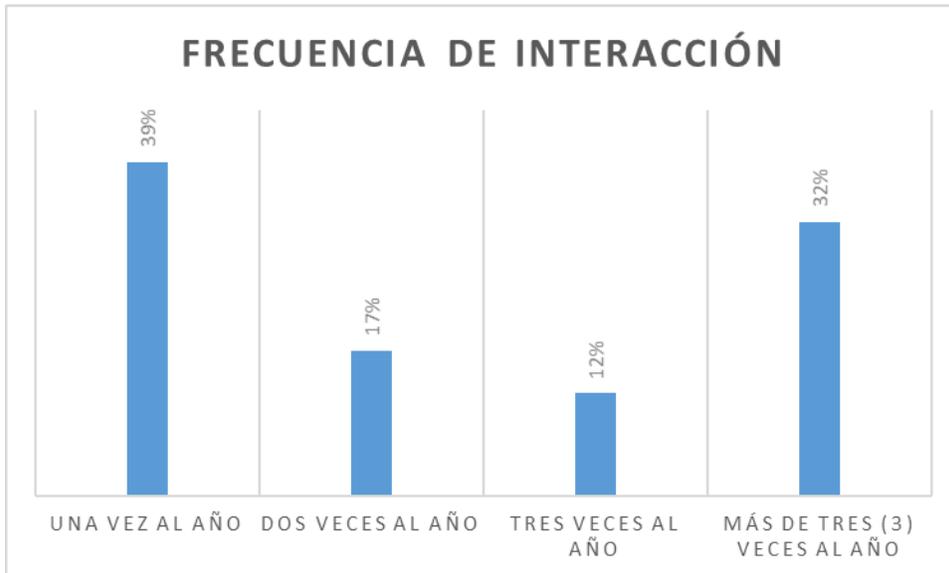
El 100% de los usuarios encuestados no presentan estado de vulnerabilidad, tales como , embarazo, desplazado, reinsertado, víctima de conflicto armado.

9. Tipo de Gestión realizada



El 41% de los encuestados indicó que la gestión realizada con mayor frecuencia son permisos y licencias, seguido presentación de denuncias con un 20%, asesorías en temas ambientales con un 15%, abarcando el 76% el 24% restante esta compuesto por Radicación de PQRS, Información Técnica, asuntos jurídicos, educación ambiental.

10. Frecuencia de interacción con la CAM



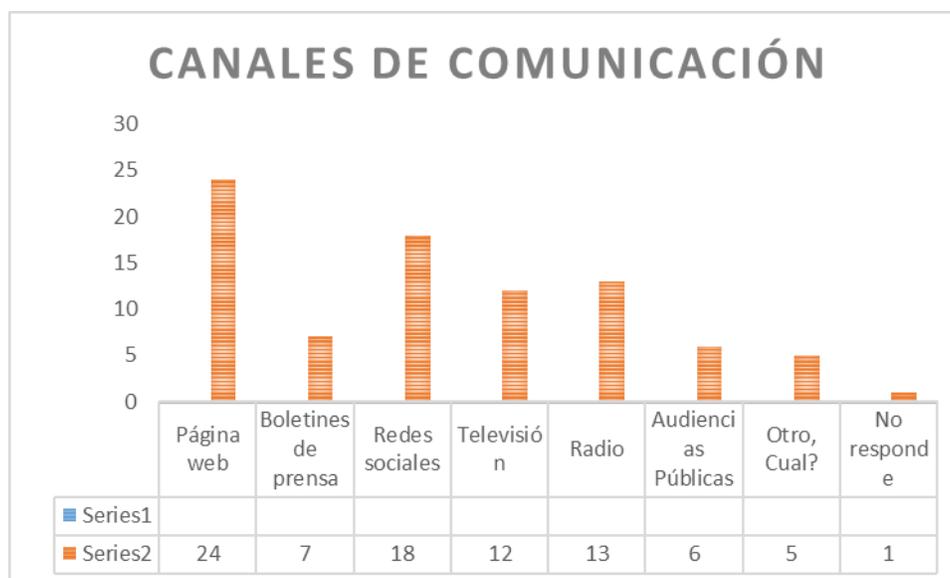
Se evidencia que los usuarios que interactúan una vez al año en un 39% y más de tres veces en el año con la CAM en un porcentaje del 32%, lo que nos indican que son efectivos los canales de comunicación utilizados ya que se tiene contacto con la CAM desde alguno de sus servicios.

11. Que temas son de su interés en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM.



Los usuarios manifiestan que los temas de mayor interes son la información de tramites para permisos y/o licencias ambientales con 32 respuestas seguido progrmas de educación ambiental con 19 respuestas lo cual demuestra que hay mas inclinación por los servicios prestados por la corporación, por ultimo y sin ser menos importante, usuarios tienen temas de interes como asuntos juridicos y radicación de PQRS estos dos con un total de 24 respuestas de las 75 respuestas que dan los 59 encuestados debido a que alguno seleccionas mas de una respuesta.

12. Canales de comunicación para conocer los resultados de la gestión de la CAM.

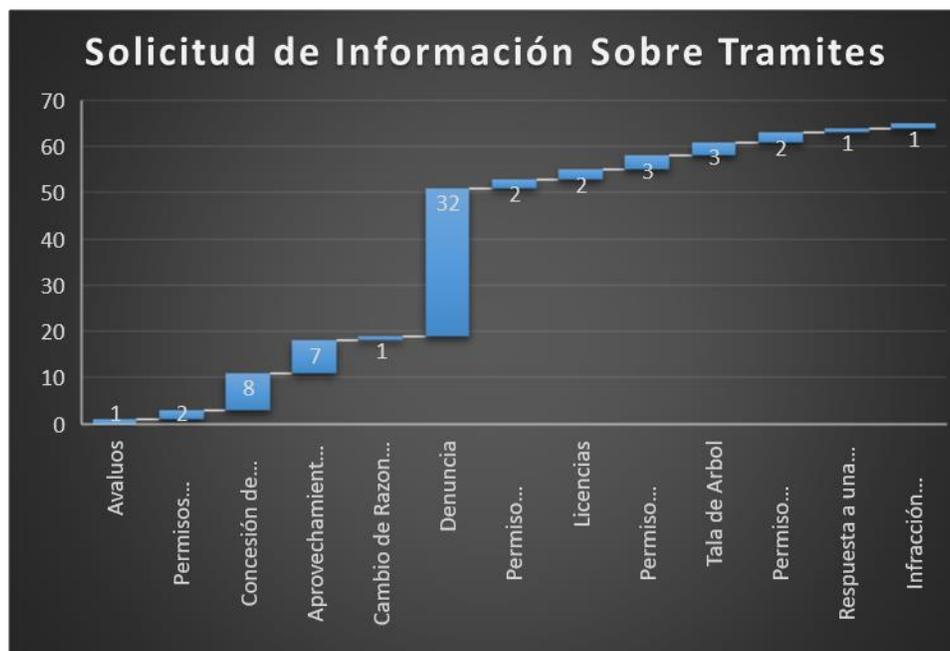


Los usuarios indicaron que el canal que más utilizan para conocer los resultados de la CAM son la pagina Web, redes sociales, televisión y radio estan tambien en una menor proporción boletines de prensa y audiencias publicas, y otros como telefonicamente y personalmete, de los 59 encuestados hay una selelcción de 86 datos debido a que la gran mayoría señalaron 2 o mas opciones lo que nos indica que la pagina web es uno de los

canalms mas activos, de otra parte las redes sociales también muestran ser un medio efectivo para mostrar los resultados de la gestión de la corporación.

13. Sobre que trámite está solicitando información.

Avaluos	1
Permisos Ambientales	2
Concesión de Aguas superficiales	8
Aprovechamiento Forestal	7
Cambio de Razon social	1
Denuncia	32
Permiso prospección y exploración	2
Licencias	2
Permiso concepción de agua subterranea	3
Tala de Arbol	3
Permiso vertimiento	2
Respuesta a una solicitud	1
Infracción ambiental	1



Dentro de la encuestas de caracterización de usuarios realizada el 2020 se tiene en cuenta solo para los ciudadanos que solicitan tramites una serie de preguntas que busca conocer la percepción de cada usuario frente a temas relevantes entre los cuales

tenemos; claridad en la información suministrada, extensión del trámite, costo, complejidad, demora, claridad y agilidad por lo tanto de los 59 encuestados 35 manifestaron que eran ciudadanos que solicitaban información sobre tramites, los cuales se encuentran distribuidos como muestra el grafico superior, la solicitud de información con mayor relevancia son las denuncias, seguido de la consecución de aguas superficiales y aprobecamiento forestal.

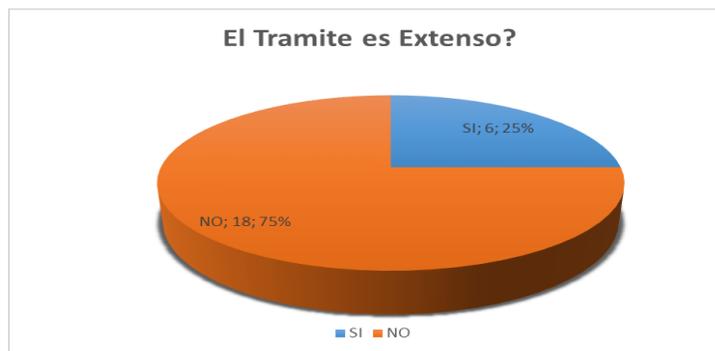
14. La información brindada sobre el trámite que requiere realizar fue?



El 97% de los encuestados manifiestan que la información suministrada es clara y completa por lo cual se estima que la información es objetiva.

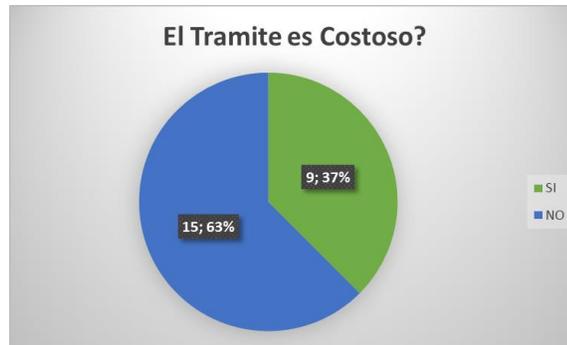
15. El trámite por el cual ha acudido le parece:

Extenso.



El 75% de los encuestados determinan que el trámite no es extenso el otro 25% manifiesta que si es extenso para lo cual se continua trabajando en verificar que los tramites estén acorde con el cumplimiento legal.

Costoso.



15 de las 24 personas que dieron respuesta manifiesta que los tramites son costoso lo cual representa a un 63%.

Complicado.



El 80% de la población que dio respuesta si el tramite realizado es complicado manifiesta que no es complicado lo cual garantiza que se está mejorando de manera positiva en la aclaración, especificación y requisitos de los tramites.

Demorado.



El 52% de la población manifiesta que el trámite es demorado teniendo en cuenta que la atención se da por turnos teniendo en cuenta el protocolo de atención al ciudadano.

Claro.



El 75% de la población encuestada manifiesta que el trámite es claro dando a entender que el documento contiene información clara y veraz al igual que la gestión que el colaborador que participa en la atención es clara.

Ágil.



El 55% de los encuestados que han realizado trámites manifiestan que son Ágil el 45% restante que no, lo cual la Corporación toma como, directriz para validar los tiempos de atención y respuesta.

Costos acorde a la capacidad de pago de los usuarios.



La diferencia entre si es acorde los costos con la capacidad de pago presenta un 8% con mayor relevancia la respuesta no con un 54%, lo cual indica la inconformidad algunos costos que incurre el ciudadano en los documentos que soportan los trámites.

Conclusiones:

La Corporación debe continuar desde todas las territoriales fortaleciendo la atención al ciudadano para no descuidar la población para lo cual es importante continuar con la estructuración del proceso de Gestión de servicio al ciudadano, el cual se está adelantando articular al mapa de proceso como uno independiente y así proyectar la satisfacción del usuario y/o ciudadano como principio de la política del sistema integrado de gestión.

La página web, Las redes sociales y las audiencias públicas son canales de comunicación que no se deben descuidar dentro del plan de comunicaciones ya que son los de preferencia de los usuarios para enterarse de la gestión de CAM.

La estrategia de senderismo ha sido una de las más oportunas, ya que los usuarios prefieren como tema de interés en la corporación: la educación ambiental, teniendo en cuenta que para el 2020 se debe replantear el tema sujeto al comportamiento de la emergencia sanitaria que enfrentamos a nivel mundial, pero se debe continuar fortaleciendo la educación ambiental desde todas las actividades desarrolladas por la corporación hacia los usuarios tanto rurales como urbanos.