

Caracterización de Usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano

Vigencia 2021



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

¡Bienvenidos!

La caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano, para la vigencia del año 2021, parte de la necesidad de conocer la composición de los usuarios a nivel del servicio y sus atributos principales, determinando las condiciones particulares de los mismos.

Como insumo principal, se tomaron los datos obtenidos de los registros derivados de las solicitudes de radicadas en el aplicativo web del sistema de gestión documental (ARQ Utilities Bussines Suite).

Habiendo recopilado y analizado la información de interés del sistema de gestión documental, se obtuvo la siguiente caracterización de usuarios de acuerdo con las variables que a continuación se definen.

Objetivos

- Identificar las características principales de los usuarios y grupos de interés del proceso de Atención al Ciudadano frente a los servicios o trámites adelantados en el año 2021.
- Encaminar acciones tendientes al mejoramiento de la gestión institucional con base en las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de valor.

Definición de Variables

- **Geográficas:** esta variable permite identificar los espacios geográficos del territorio colombiano que reportan los usuarios desde el lugar de donde provienen las solicitudes.
- **Demográficas**
 - **Etnia:** esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el usuario con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes respecto a los demás usuarios
 - **Tipo persona:** esta variable permite identificar si un usuario que realiza una solicitud actúa como persona natural o como persona jurídica (empresa, entidad pública etc.).
 - **Uso de Canales (Medio de solicitud empleado):** esta variable es importante para identificar los canales de atención que el usuario más utiliza.
- **Tipo de Trámite/Solicitud:** esta variable permite identificar los tipos de requerimientos presentados por los usuarios y radicados en el sistema de gestión documental.

Cifras

Solicitudes de Usuarios por Ubicación geográfica

A continuación se relaciona por ubicación geográfica, las solicitudes requeridas por los usuarios ante la Corporación.

Durante la vigencia **2021**, se recibieron de los usuarios, un total de **47.951** solicitudes procedentes de **25** departamentos y **303** municipios de Colombia.

47.951

Solicitudes Radicadas

25

Departamentos

303

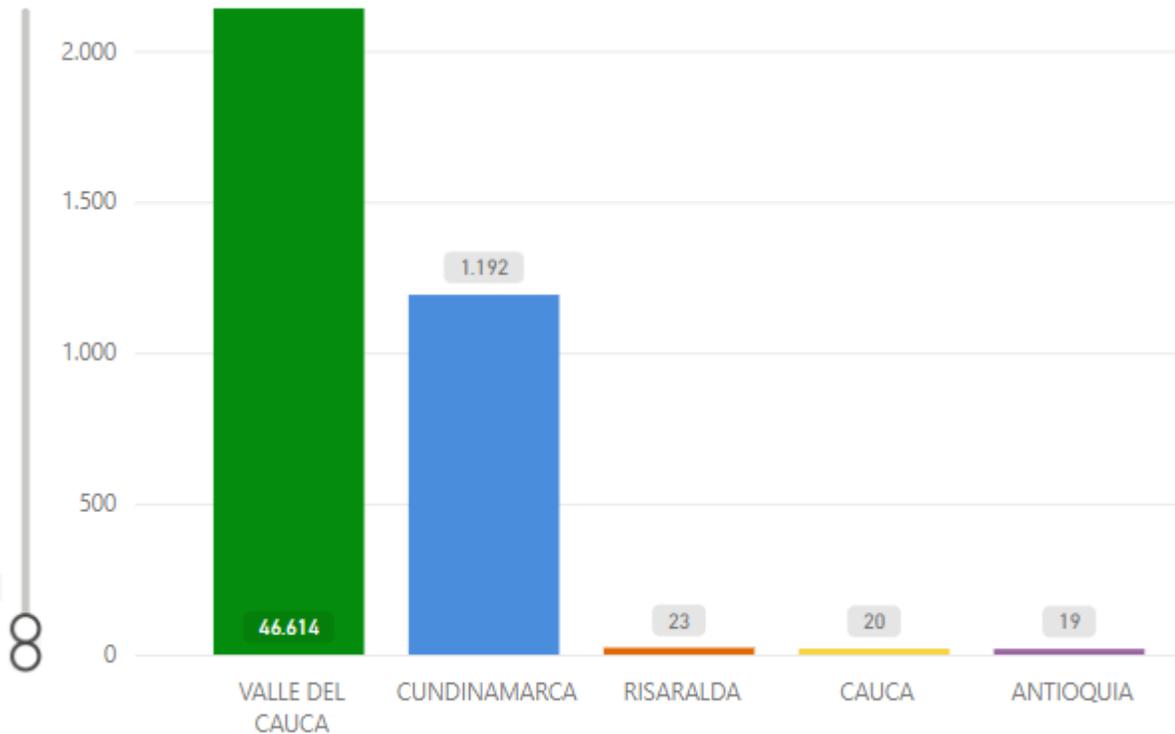
Municipios



Cifras

Solicitudes de Usuarios por Ubicación geográfica

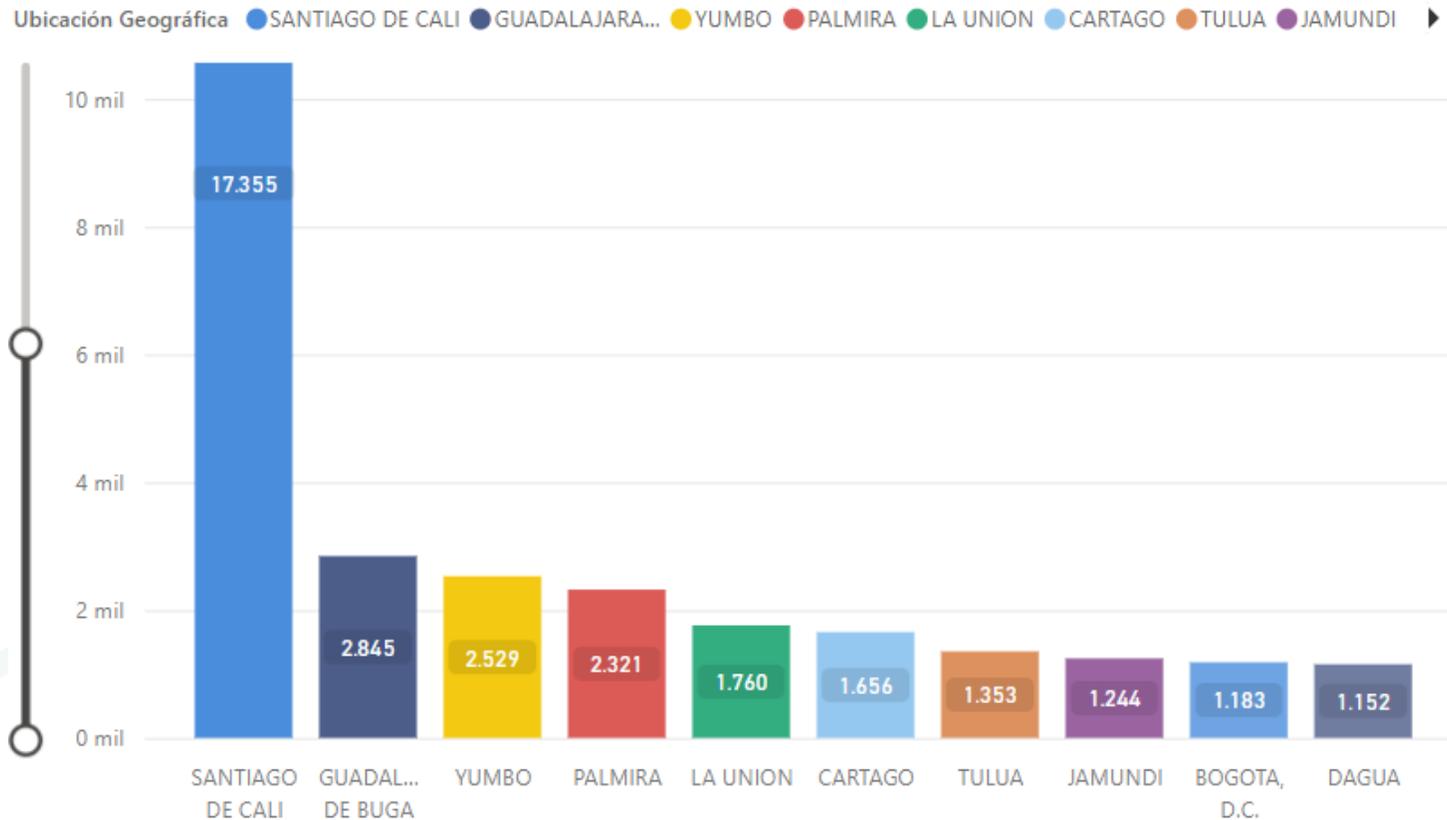
Dentro del territorio Colombiano el departamento del **Valle del Cauca** representa el **97.21%** de las solicitudes radicadas por los usuarios ante la **CVC**, seguido por Cundinamarca con **2.48%** de las solicitudes.



País	Departamento	Cantidad	%
COLOMBIA	VALLE DEL CAUCA	46.614	97,21%
COLOMBIA	BOGOTA D.C	1.187	2,48%
COLOMBIA	RISARALDA	23	0,05%
COLOMBIA	CAUCA	20	0,04%
COLOMBIA	ANTIOQUIA	19	0,04%
COLOMBIA	MAGDALENA	17	0,04%
COLOMBIA	QUINDIO	10	0,02%
COLOMBIA	SANTANDER	8	0,02%
COLOMBIA	TOLIMA	8	0,02%
COLOMBIA	BOLIVAR	7	0,01%
Total		47.951	100,00%

Cifras

Solicitudes de Usuarios por Ubicación geográfica

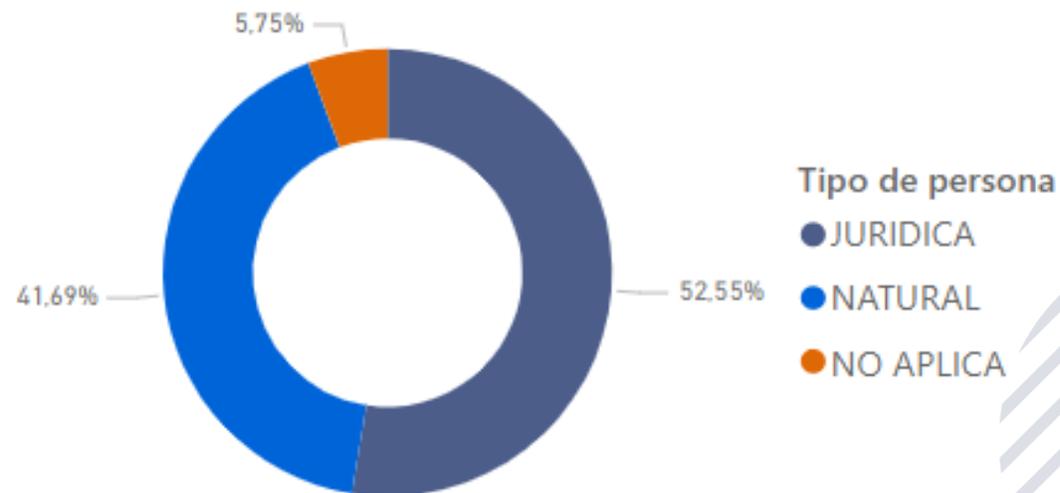


Dentro los municipios del Valle del Cauca, se puede identificar que el **36.18%** de las solicitudes provienen del Distrito de **Santiago de Cali**, seguido por el 11.67% provenientes del municipio de **Guadalajara de Buga**.

Cifras

Solicitudes por Tipo de Persona

El **52.55%** de las solicitudes recibidas por la Corporación por tipo de persona, corresponden a personas jurídicas y el **41.69%** a personas naturales. El resto de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes anónimas o que no cuentan con información de usuario (**5.75%**)



47.951

Solicitudes Radicadas

25.199

Persona Jurídica

52.55%

19.993

Persona Natural

41.69%

2.759

No Aplica

5.75%

Cifras

Solicitudes por Entidades Públicas

De los 47.951 solicitudes radicadas 6.729 corresponden a solicitudes presentadas por 356 entidades públicas.

La entidades públicas que mayor cantidad de solicitudes presentaron corresponde a la Rama Ejecutiva.

Entidades	Solicitudes	Entidades	%
RAMA EJECUTIVA	5.232	203	77,75%
ORGANISMOS DE CONTROL	627	40	9,32%
ORGANOS AUTONOMOS E INDEPENDIENTES	348	17	5,17%
FUERZA PÚBLICA	252	27	3,74%
RAMA JUDICIAL	252	66	3,74%
ORGANIZACIÓN ELECTORAL	17	2	0,25%
RAMA LEGISLATIVA	1	1	0,01%
Total	6.729	356	100,00%

47.951
Solicitudes Radicadas

Cifras

Solicitudes por Comunidades o Grupos Étnicos

La Corporación recibió 341 solicitudes de 71 comunidades étnicas de las cuales:

0.56% de las solicitudes recibidas por la CVC, corresponden de 70 Consejos Comunitarios y comunidades afrodescendientes y el 0.15% de las solicitudes recibidas por la CVC, corresponden de 13 comunidades o grupos indígenas.

Grupos Étnicos	Solicitudes	Comunidades	%
COMUNIDADES	341	71	100,00%
CONSEJOS COMUNITARIOS	267	58	78,30%
COMUNIDADES INDIGENAS	74	13	21,70%
Total	341	71	100,00%

47.951

Solicitudes Radicadas

71

Consejos Comunitarios

0.55%

267

Solicitudes

13

Comunidades Indigenas

0.15%

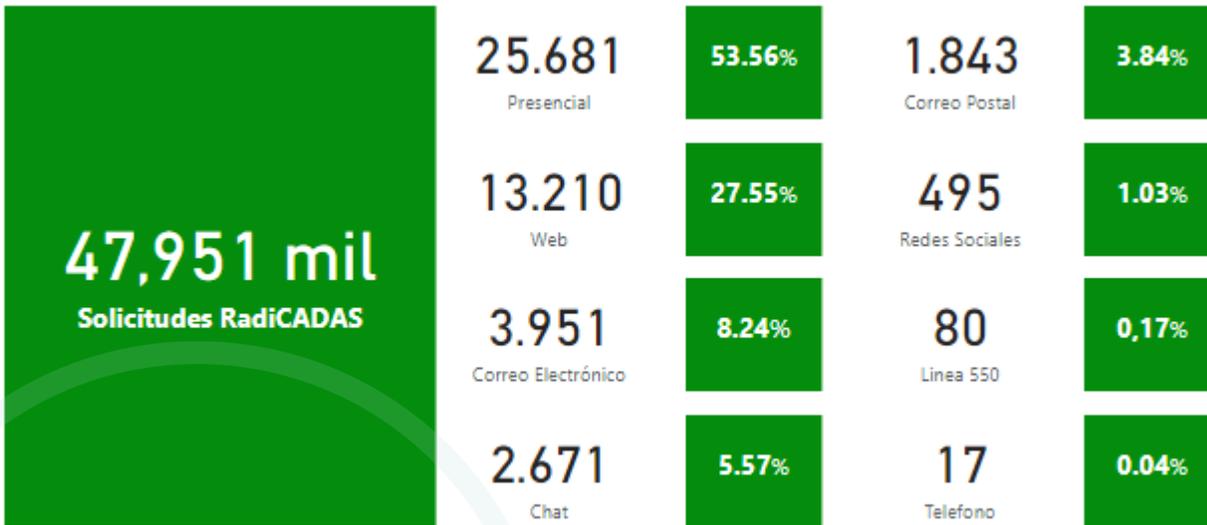
74

Solicitudes

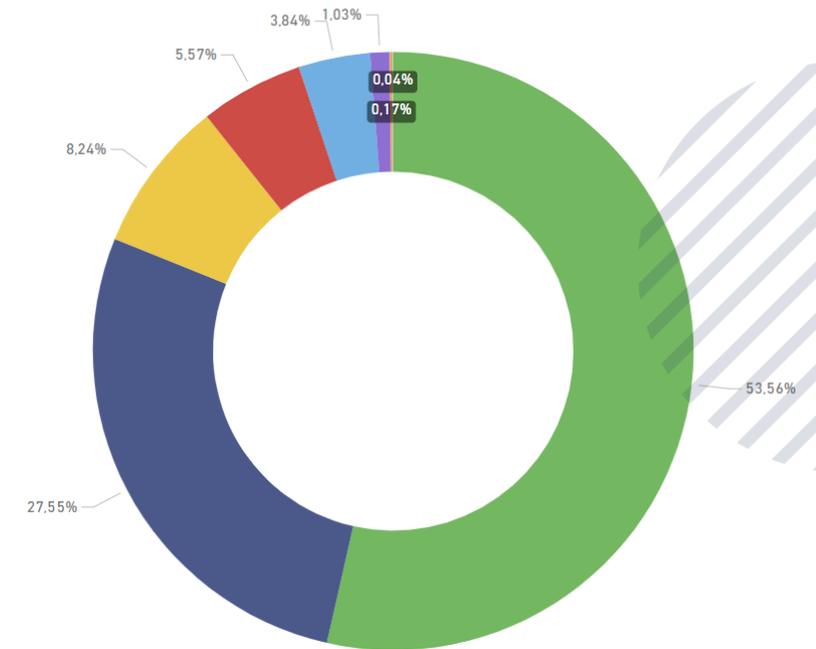
Cifras

Solicitudes por medio de Recepción

El canal de atención más utilizado o concurrido por los usuarios durante la vigencia 2021, corresponde al canal **presencial**, en el se recibieron **25.681** solicitudes y representan el **53.56%** de las solicitudes.

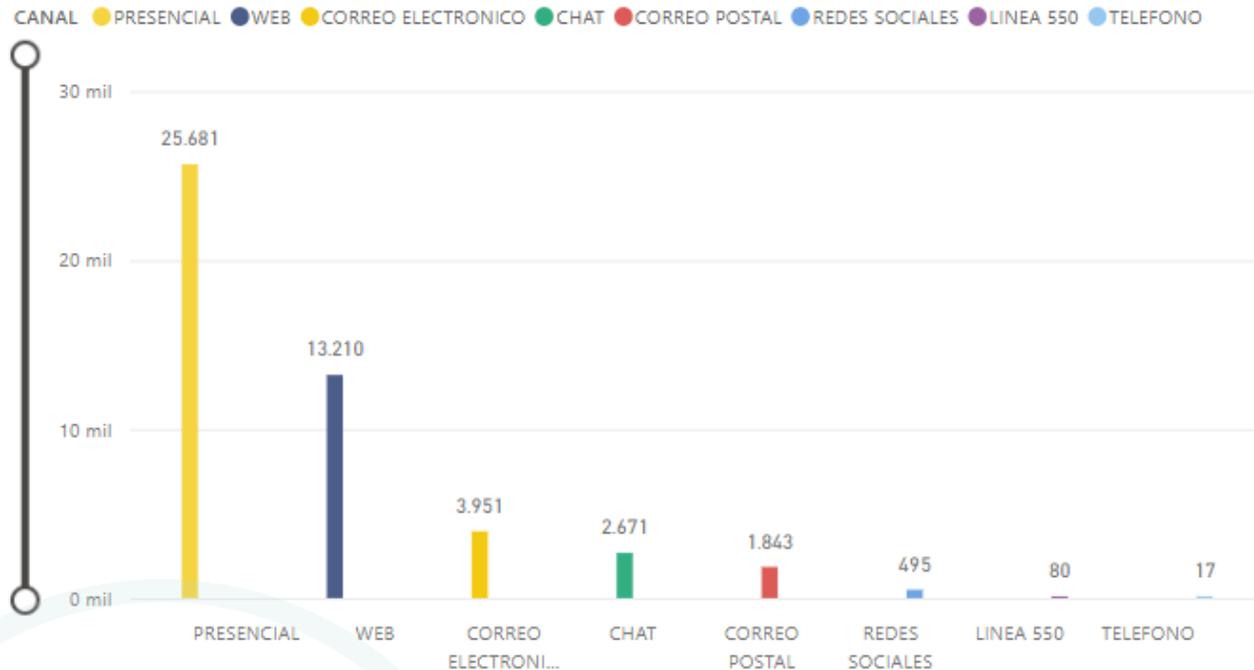


● PERSONAL ● WEB ● CORREO ELECTRONICO ● CHAT ● CORREO POSTAL ● REDES SOCIALES ● LINEA 550 ● TELEFONO



Cifras

Solicitudes por medio de Recepción



Respecto a la vigencia del año 2020, la Corporación presentó un incremento del **20.59%**, en las solicitudes recibidas durante el 2021. (Ver tabla).

El **canal presencial** para el **2021** presentó un incremento del **34.70%** respecto a la vigencia anterior, seguido de las solicitudes radicadas por el canal web.

El **correo electrónico** presentó una disminución de **36.86%** frente al número de solicitudes recibidas por este canal durante el **2020**.

MEDIO	2020	2021	Variación %	%
PERSONAL	19.065	25.681	▲ 34,70 %	25,76 %
WEB	11.626	13.210	▲ 13,62 %	11,99 %
CORREO ELECTRONICO	6.264	3.951	▼ -36,93 %	-58,54 %
CORREO POSTAL	2.102	1.843	▼ -12,32 %	-14,05 %
CHAT	294	2.671	▲ 808,50 %	88,99 %
TELEFONO	140	17	▼ -87,86 %	-723,53 %
APP	109		▼ -100,00 %	100,00 %
LINEA 550	92	80	▼ -13,04 %	-15,00 %
REDES SOCIALES	70	495	▲ 607,14 %	85,86 %
			▼ -100,00 %	100,00 %
Total	39.762	47.948	20,59 %	17,07 %

Cifras

Solicitudes por Tipo de Requerimientos

Durante la vigencia **2021**, se recibieron por tipo de requerimiento:

SOLICITUDES	Cantidad	%
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	24.580	51,26%
ENTREGA DE INFORMACIÓN	24.580	51,26%
TRAMITE	23.371	48,74%
DERECHO DE PETICION	15.836	33,03%
DERECHOS AMBIENTALES	4.535	9,46%
DENUNCIOS AMBIENTALES	1.249	2,60%
INVITACIÓN	986	2,06%
INTERPOSICION DE RECURSO ADMINISTRATIVO	420	0,88%
RECLAMOS	170	0,35%
RAMA JUDICIAL	135	0,28%
ELOGIOS	26	0,05%
SUGERENCIAS	8	0,02%
AUDIENCIA PUBLICA	5	0,01%
PLAN DE CUMPLIMIENTO	1	0,00%
Total	47.951	100,00%

24.580

Solicitudes de entrega de información

51.26%

23.371

Solicitudes de trámite

48.74%

Las solicitudes de trámites que más se recibieron durante la vigencia **2021** corresponden al **Derecho de Petición** en sus distintas modalidades.

Cifras

Solicitudes por Derechos Ambientales

Del total de las solicitudes de trámites ambientales recibidas (**47.951**), el **9.46%** se encuentran representadas mayoritariamente en las solicitudes de **derechos ambientales (concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales)**.

Durante la vigencia **2021**, se recibieron:

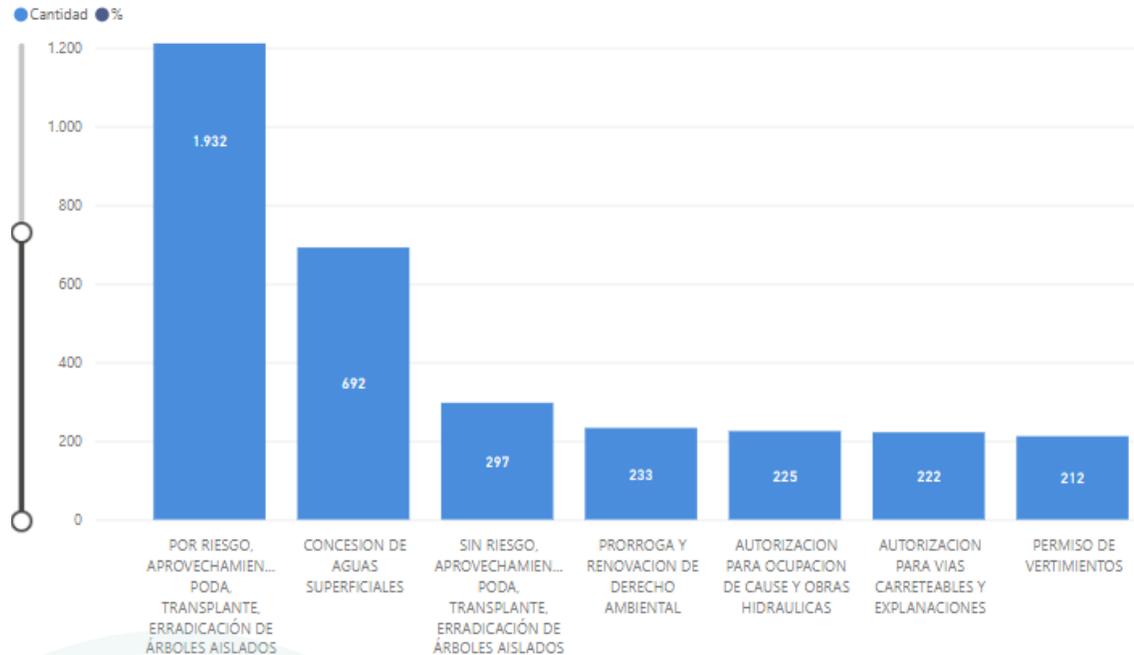
4.535

Solicitudes de Derechos Ambientales

SOLICITUDES	Cantidad	%
DERECHOS AMBIENTALES	4.535	9,46%
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS	1.932	4,03%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES	692	1,44%
SIN RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS	297	0,62%
PRORROGA Y RENOVACION DE DERECHO AMBIENTAL	233	0,49%
AUTORIZACION PARA OCUPACION DE CAUSE Y OBRAS HIDRAULICAS	225	0,47%
AUTORIZACION PARA VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	222	0,46%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	212	0,44%
TRASPASO, AUMENTO, REBAJA, CANCELACION, UNIFICACIÓN CAMBIO DE USO O CAMBIO DE SITIO DE CAPTACIÓN	147	0,31%
APROVECHAMIENTO FORESTAL PERSISTENTE	130	0,27%
CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	109	0,23%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO	68	0,14%
ADECUACIÓN DE TERRENOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE CULTIVOS, PASTOS Y BOSQUES	40	0,08%
CONCESION DE AGUAS REGLAMENTARIAS	38	0,08%
APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO	28	0,06%
CONCESION DE DERECHOS AMBIENTALES	25	0,05%
RENOVACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS	22	0,05%
REGISTRO DE PLANTACIONES PROTECTORAS, PROTECTORAS - PRODUCTORAS	20	0,04%
MODIFICACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS	17	0,04%
PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS PARA FUENTES FIJAS	16	0,03%
LICENCIA AMBIENTAL	15	0,03%
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA EXPLOTACIÓN DE RECURSOS DE FLORA Y FAUNA	14	0,03%
MODIFICACION DE LICENCIA AMBIENTAL O PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	13	0,03%
PERMISO RECOLECCIÓN ESPECÍMENES SILVESTRES DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA FINES DE ELABORACIÓN ESTUDIOS AMB	10	0,02%
REGISTRO DEL LIBRO DE OPERACIONES DE INDUSTRIAS O EMPRESAS FORESTALES	9	0,02%
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ZOOLOGICOS Y PABELLONES DE FLORA SILVESTRE	1	0,00%
Total	47.951	100,00%

Cifras

Solicitudes Usuarios Derechos Ambientales



Las solicitudes de derechos ambientales que más se recibieron fueron los aprovechamientos de árboles aislados por riesgo, representadas en un **42.60%**

SOLICITUDES	Cantidad	%
DERECHOS AMBIENTALES	4.535	9,46%
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS	1.932	4,03%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES	692	1,44%
SIN RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS	297	0,62%
PRORROGA Y RENOVACION DE DERECHO AMBIENTAL	233	0,49%
AUTORIZACION PARA OCUPACION DE CAUSE Y OBRAS HIDRAULICAS	225	0,47%
AUTORIZACION PARA VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	222	0,46%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	212	0,44%
TRASPASO, AUMENTO, REBAJA, CANCELACION, UNIFICACIÓN CAMBIO DE USO O CAMBIO DE SITIO DE CAPTACIÓN	147	0,31%
APROVECHAMIENTO FORESTAL PERSISTENTE	130	0,27%
CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	109	0,23%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO	68	0,14%
ADECUACIÓN DE TERRENOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE CULTIVOS, PASTOS Y BOSQUES	40	0,08%
CONCESION DE AGUAS REGLAMENTARIAS	38	0,08%
APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO	28	0,06%
CONCESION DE DERECHOS AMBIENTALES	25	0,05%
RENOVACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS	22	0,05%
REGISTRO DE PLANTACIONES PROTECTORAS, PROTECTORAS - PRODUCTORAS	20	0,04%
MODIFICACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS	17	0,04%
PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS PARA FUENTES FIJAS	16	0,03%
LICENCIA AMBIENTAL	15	0,03%
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA EXPLOTACIÓN DE RECURSOS DE FLORA Y FAUNA	14	0,03%
MODIFICACION DE LICENCIA AMBIENTAL O PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	13	0,03%
PERMISO RECOLECCIÓN ESPECÍMENES SILVESTRES DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA FINES DE ELABORACIÓN ESTUDIOS AMB	10	0,02%
REGISTRO DEL LIBRO DE OPERACIONES DE INDUSTRIAS O EMPRESAS FORESTALES	9	0,02%
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA ZOOLOGICOS Y PABELLONES DE FLORA SILVESTRE	1	0,00%
Total	47.951	100,00%

Cifras

Solicitudes de Usuarios por Denuncias Ambientales

Dentro de las solicitudes de trámites recibidos por la **CVC** se encuentran las **denuncias ambientales**. Para la vigencia **2021**, se recibieron **1.249** solicitudes de denuncias ambientales que corresponden al **2.60%** del total de solicitudes recibidas.

1.249

Solicitudes de Denuncias Ambientales

SOLICITUDES	CANTIDAD	%
DENUNCIOS AMBIENTALES	1.249	2,60%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	377	0,79%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	276	0,58%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	272	0,57%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	174	0,36%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	59	0,12%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	45	0,09%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	29	0,06%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	17	0,04%
Total	47.951	100,00%

Respecto a la vigencia 2020, se presentó una disminución del 43,81% de las solicitudes de denuncia

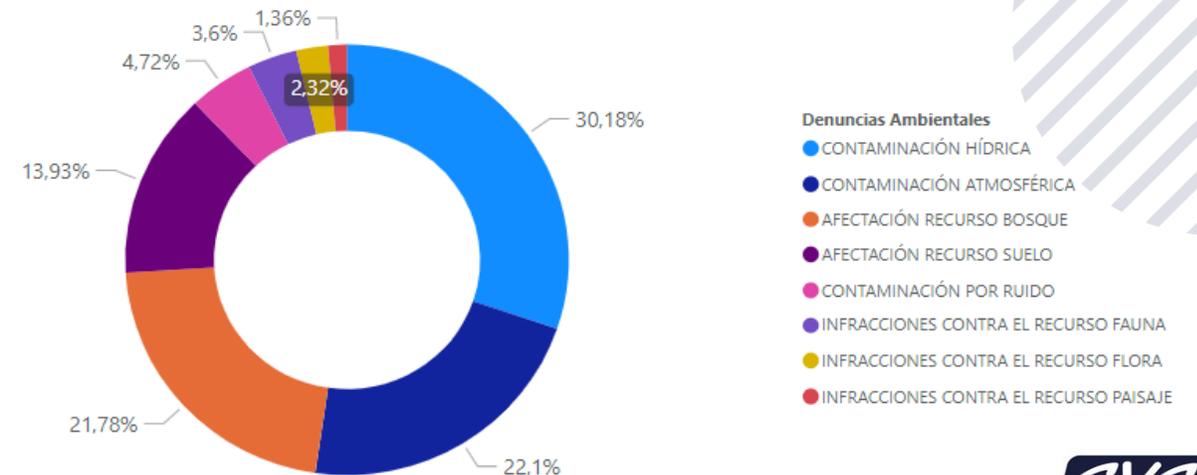
DENUNCIAS AMBIENTALES	2020	2021	Variación %
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	727	377	▼ -48,14 %
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	354	276	▼ -22,03 %
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	610	272	▼ -55,41 %
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	293	174	▼ -40,61 %
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	47	59	▲ 25,53 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	94	45	▼ -52,13 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	77	29	▼ -62,34 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	21	17	▼ -19,05 %
Total	2.223	1.249	-43,81 %

Cifras

Solicitudes de Usuarios por Denuncias Ambientales

SOLICITUDES	CANTIDAD	%
<input checked="" type="checkbox"/> TRAMITE	1.249	100,00%
<input checked="" type="checkbox"/> DENUNCIOS AMBIENTALES	1.249	100,00%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	377	30,18%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	276	22,10%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	272	21,78%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	174	13,93%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	59	4,72%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	45	3,60%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	29	2,32%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	17	1,36%
Total	1.249	100,00%

Las solicitudes de **denuncias ambientales** que más se presentaron por los usuarios durante la vigencia **2021** corresponde a hechos relacionados con la **contaminación hídrica** representadas en **30.18%**



Conclusiones

A continuación se presentan las siguientes conclusiones que se derivan del análisis de las variables establecidas:

Variable Geográfica

- La mayoría de las solicitudes presentadas por los usuarios provienen del Departamento del Valle del Cauca.
- El Distrito de Santiago de Cali representa la entidad territorial del departamento que mayor número de solicitudes presentaron.

Variable Demográfica

- Se identifica que el tipo de persona con mayor porcentaje de solicitudes presentadas ante la CVC fueron las personas jurídicas.
- De las personas jurídicas que más recurren a la Corporación a presentar solicitudes se encuentran, las entidades públicas y dentro de ellas, las que mayor cantidad de solicitudes presentaron corresponden a las pertenecientes a la Rama Ejecutiva.
- Las comunidades étnicas que más recurren a la Corporación a presentar documentación para tramites administrativos son las comunidades negras.

Conclusiones

Variable Uso de Canales (Medio de solicitud empleado)

Se puede identificar que el medio de recepción con mayor porcentaje de uso, corresponde al canal presencial. Se puede inferir que el incremento del uso del canal presencial se presenta ante la flexibilización en las medidas de bioseguridad ante el Covid 19 adoptadas por el Gobierno Nacional. El canal de atención menos utilizado corresponde a la App prevista para la recepción de denuncias ambientales.

Variable Tipo de Trámite/Solicitud

- Las solicitudes de trámites que más se recibieron corresponden al Derecho de Petición en sus distintas modalidades.
- Del total de las solicitudes de trámites ambientales recibidas se encuentran representadas mayoritariamente en las solicitudes de **derechos ambientales (concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales)** y dentro de estas, las solicitudes de aprovechamiento forestal por riesgo.
- Se puede identificar que las denuncias ambientales presentan una disminución significativa durante el año 2021 en comparación a la vigencia del año 2020. La disminución corresponde al 43.81%.
- Las denuncias que más se presentaron se dieron por afectación al recurso hídrico y las que menos se presentaron fueron por afectación al recurso paisaje.
- La denuncia ambiental que presentó un incremento respecto a la vigencia del año 2020, corresponde a la denuncia por contaminación por ruido.

Recomendaciones

- Continuar con la capacitación interna, dirigida a los funcionarios o contratistas de la CVC en el proceso de Atención al Ciudadano a fin de fortalecer sus competencias acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Garantizar el derecho al acceso de información requerida por los ciudadanos y grupos de interés.
- Conocer el nivel de satisfacción y las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés a través de la aplicación de los sistemas de medición implementados en la Corporación y continuar emitiendo los informes que miden la percepción, satisfacción y la experiencia ciudadana.
- Desarrollar estrategias de atención al ciudadano y grupos de interés por parte de las distintas dependencias de la Corporación, con enfoque de servicio al ciudadano.
- Divulgar internamente el presente informe para que de acuerdo con las competencias de las distintas dependencias de la Corporación, se adopten estrategias que permitan la debida y oportuna atención y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites ambientales.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Secretaría General
Grupo de Atención al
Ciudadano

2022

