IDENTIFICACION, SEGMENTACION Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA -CAR-

PRODUCTO 7

INFORME ANALÍTICO DE ENCUESTAS

Bogotá, D.C., diciembre 7 de 2023

Calle 105 No 14a 92 Oficina 413 Teléfonos 3838090 – 316 4686754
Invescorsas@gmail.com
Bogotá, D.C. - Colombia

Contenido

A. PRESENTACION 3
B. INTRODUCCIÓN 7
C. PERSONAS NATURALES 9
D. PERSONAS JURIDICAS 36
E. ACTORES SOCIALES 46
F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53

A. PRESENTACION

Mediante contrato de prestación de servicios No 3251 de 2023, el **LA CORPORACION AUTÓNOMA REGIONAL DE BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA** -CAR-, contrató con **Cortés Asociados, investigaciones Económicas S.A.S,** -INVESCOR SAS- una consultoría para identificar, segmentar y caracterizar los usuarios de trámites y servicios de esa Corporación.

Considerando que la ejecución de las tareas previstas para el desarrollo integral del objeto contractual deben contribuir para conocer e identificar las características de los usuarios de los trámites y servicios de la CAR (personas jurídicas, actores sociales y ciudadanos), ser la base para el establecimiento de ajustes en la interacción de la Corporación con sus grupos de interés, y favorecer el establecimiento de estrategias que permitan atender los trámites y brindar los servicios bajo estándares de calidad, en este documento se incluye una versión preliminar pero muy avanzada del análisis adelantado a partir de las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés: personas naturales con enfoque de género (500), personas jurídicas (100) y actores sociales (50).

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de los usuarios 9
Gráfico 2. Distribución urbana - rural de los usuarios 9
Gráfico 3. Estrato socioeconómico 10
Gráfico 4. Nivel educativo 10
Gráfico 5. Grupos étnicos 11
Gráfico 6. Idioma o lengua nativa 11
Gráfico 7. Grupos etarios 12
Gráfico 8. Género 12
Gráfico 9. Condición de discapacidad 13
Gráfico 10. Condición de desplazamiento 13
Gráfico 11. Actividades económicas 14
Gráfico 12. Rol en las entidades a las que están vinculados los usuarios 14
Gráfico 13. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto al departamento 15
Gráfico 14. Distribución de los trámites y/o servicios con respecto al lugar de residencia (urbana - rural) 15
Gráfico 15. Distribución de los trámites y/o servicios con respecto al género 16
Gráfico 16. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a la condición de discapacidad 16
Gráfico 17. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a si es víctima de desplazamiento 17
Gráfico 18. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a la actividad económica 17
Gráfico 19. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR por departamento 18
Gráfico 20. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el lugar de residencia (urbana - rural) 18
Gráfico 21. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el nivel educativo 19
Gráfico 22. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el genero 19
Gráfico 23. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo a si es víctima de desplazamiento 20
Gráfico 24. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con la condición de discapacidad 20
Gráfico 25. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con la actividad económica 21
Gráfico 26. Distribución de la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con el departamento 21
Gráfico 27. Distribución de la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con el género 22
Gráfico 28. Nivel de satisfacción con la CAR respecto al departamento 23
Gráfico 29. Nivel de satisfacción de acuerdo con el lugar de residencia (urbana - rural) 23
Gráfico 30. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con el género 24
Gráfico 31. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con la condición de discapacidad 24
Gráfico 32. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con la actividad económica principal 25
Gráfico 33. Falencias identificadas en la prestación de servicios respecto al departamento 25
Gráfico 34. Reconocimiento de la página web 26
Gráfico 35. Distribución de reconocimiento de la página web por genero 26

Gráfico 36. Distribución de reconocimiento de la página web por condición de discapacidad 27
Gráfico 37. Distribución de reconocimiento de la página web si es víctima de desplazamiento 27
Gráfico 38. Distribución de reconocimiento de la página web por actividad económica principal 28
Gráfico 39. Distribución de los canales de comunicación de la CAR 28
Gráfico 40. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por departamento 29
Gráfico 41. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por lugar de residencia (urbana - rural) 29
Gráfico 42. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por nivel educativo 30
Gráfico 43. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por genero 30
Gráfico 44. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por condición de discapacidad 31
Gráfico 45. Distribución de los canales de comunicación con la CAR si es víctima de desplazamiento 31
Gráfico 46. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por actividad económica principal 32
Gráfico 47. Distribución de las personas que conocen la página web con respecto a el canal habitual para solicitar un trámite o servicio de la CAR 32
Gráfico 48. Distribución de la percepción de la página web 33
Gráfico 49. Distribución de los principales canales con respecto al motivo principal de uso 33
Gráfico 50. Cuál fue la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con los trámites requeridos 34
Gráfico 51. Distribución de la calificación del servicio recibido por la CAR con respecto a los usuarios que conocen la página web. 35
Gráfico 52. Ubicación de la sede principal 36
Gráfico 53. Ubicación geográfica 37
Gráfico 54. Cantidad de sucursales por departamento 37
Gráfico 55. Actividad económica 38
Gráfico 56. Principales tramites solicitados en el último año por departamento 38
Gráfico 57. Principales tramites solicitados en el último año por zona 39
Gráfico 58. Principales tramites por actividad económica 39
Gráfico 59. Cantidad de interacciones de acuerdo con el servicio/ tramite solicitado. 40
Gráfico 60. Distribución de la razón de interacción con la CAR 40
Gráfico 61. Nivel de satisfacción de acuerdo con el tipo de tramite o servicio solicitado 41
Gráfico 62. Nivel de satisfacción por actividad económica 42
Gráfico 63. Nivel de percepción de falencias en la atención que brinda la CAR a sus usuarios 42
Gráfico 64.Conocimiento de la página Web 43
Gráfico 65.Conocimiento de la página web por departamento 43
Gráfico 66.Canal de uso habitual para solicitar un trámite o servicio 44
Gráfico 67. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por departamento 44
Gráfico 68. Conocimiento de la página web con respecto a los canales de interacción que usa habitualmente 45
Gráfico 69.Consideraciones frente a la página web 45
Gráfico 70. Distribución de los Actores Sociales 46
Gráfico 71. Antigüedad en el rol dentro de la organización 47
Gráfico 72. Principal tramite o servicio requerido ante la CAR 47
Gráfico 73. Principal canal de interacción con la CAR 48
Gráfico 74. Principal canal de comunicación por rol 48
Gráfico 75. Principales motivos de la selección del canal de comunicación por departamento 49

Gráfico 76. Principales motivos de la selección del canal de comunicación por rol 49
Gráfico 77. Percepción de los proyectos liderados por la CAR..... 50
Gráfico 78. Porcentaje de participación en los proyectos liderados por la CAR..... 50
Gráfico 79. Actividades más relevantes para mejorar la atención por departamento 51
Gráfico 80. Relación de los canales de comunicación en relación de la percepción de preferencia 51
Gráfico 81. Distribución de las jornadas para realizar eventos por la CAR 52

B. INTRODUCCIÓN

Una caracterización es un proceso que busca describir y analizar las características, condiciones, necesidades y restricciones de una población específica, con el fin de orientar las intervenciones y priorizar las acciones que mejoren su bienestar, o en el caso que nos convoca, el acceso a los servicios, y que puede realizarse desde diferentes enfoques metodológicos, utilizando fuentes primarias y secundarias de información[1], y abarcando aspectos demográficos, socioeconómicos y culturales, entre otros.

Para el caso que nos ocupa, la caracterización de los usuarios de la CAR puede definirse en términos del uso de datos primarios (encuestas y entrevistas) para describir la información de sus grupos de interés, conglomerada con distintos criterios, en conjunción con datos disponibles procedentes de registros administrativos sobre la misma población, procurando identificar factores significativos que expliquen su situación y en la medida de lo posible decantando algunos aspectos que posibiliten recomendaciones para la mejora de las situaciones críticas o la potencialización de aquellas identificadas como sobresalientes.

Resulta conveniente mencionar que en el año 2017 la misma Corporación elaboró un estudio relacionado con estas mismas temáticas[2] con la intensión de identificar las características de los usuarios, sus necesidades, expectativas y percepción sobre la calidad en la atención, el cual se constituyó en un soporte para definir estrategias de gestión frente a los trámites y servicios que en ese momento brindaba la entidad, y a partir de sus resultados se aportaron elementos de mejora a los canales de atención y demás arreglos institucionales necesarios para avanzar hacia la excelencia en el servicio. Los alcances de ese estudio constituyen una línea de base muy importante, lo que permitirá establecer puntos de comparación, y una relativa dinámica en la gestión de los servicios desde esa entidad, en contraste con los resultados que se obtendrán una vez se concluya el operativo de recolección de información que se propone como parte de esa metodología.

Lo anterior, es convergente con el esquema general propuesto por la entidad para esta consultoría, pues se espera que con este estudio se obtenga información relacionada con las motivaciones de los distintos grupos de interés para acceder a los servicios, que aporte elementos para la redefinición de la toma de decisiones al interior de la entidad, y

[1] Algunos ejemplos de fuentes de información para una caracterización son los registros administrativos de la Corporación, las encuestas y entrevistas directas a los usuarios, algunos datos de contexto que pueden obtenerse de diversos sistemas de de información y, por supuesto los estudios específicos, cualitativos, cuantitativos o una combinación de ambos.

[2] CAR. Caracterización de usuarios de los trámites y servicios de la Corporación. Bogotá D.C. enero de 2018

especialmente que contribuya en la definición de prioridades y acciones de mejora en los distintos canales de atención.

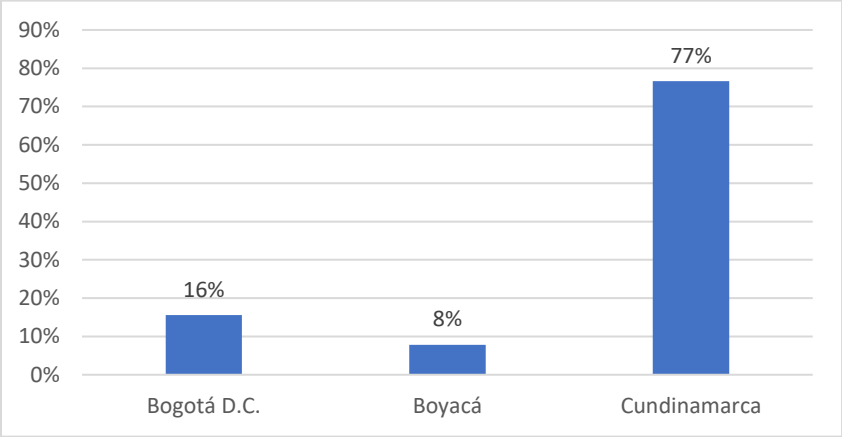
En la primera parte del documento se puede encontrar un análisis descriptivo de la información obtenida a partir de todos los usuarios que respondieron la encuesta de forma telefónica.

El objetivo principal de este documento es analizar los diferentes cuadros de salida y obtener la interpretación de los resultados, esto guiará la toma de decisiones respecto a las características y necesidades de la población atendida, permitiendo generar planes de mejora o cercamiento a los diferentes servicios y canales con los que cuenta la CAR.

C. PERSONAS NATURALES

En este capítulo se realizará el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a personas naturales, usuarios de tramites o servicios de la CAR, en este sentido de acuerdo con el Gráfico 1, se puede observar que el 77% de los usuarios entrevistados se encuentran ubicados en el departamento de Cundinamarca, seguido con un 16% de los usuarios en Bogotá y un 8% de usuarios en Boyacá.

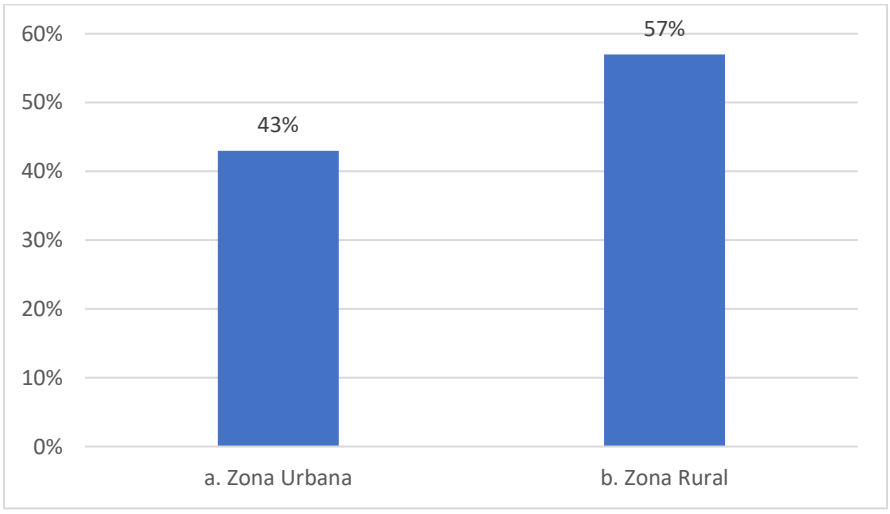
Gráfico 1. Ubicación de los usuarios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 2 se representa la distribución geográfica de los usuarios, se observa que el 57% de los mismos se ubican principalmente en las zonas rurales, y un 43% en las zonas urbanas de los distintos municipios de jurisdicción de la Corporación.

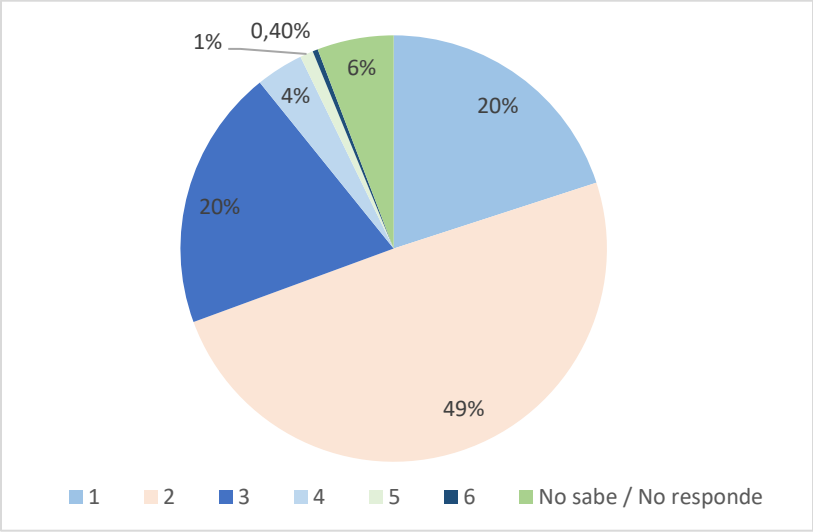
Gráfico 2. Distribución urbana - rural de los usuarios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 3, se encuentra la distribución por estrato socio económico de los respondientes, en la cual se observa que el 49% de la población pertenece al estrato 2, y un 40% adicional en los estratos 1 y 3 con el 20% de participación cada uno.

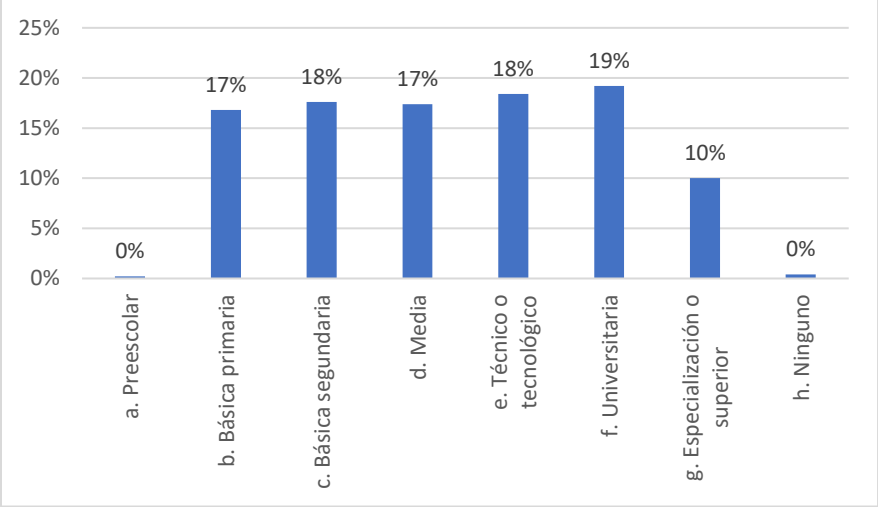
Gráfico 3. Estrato socioeconómico



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 4 se encuentra la distribución de la población por nivel educativo donde se observa que el 19% cuenta con estudios universitarios, y el 18% de la población cuentan con estudios de básica secundaria al igual que con estudios de técnico o tecnológico, se debe resaltar que de los usuarios encuestados menos del 1% indico estudios inferiores a básica primaria.

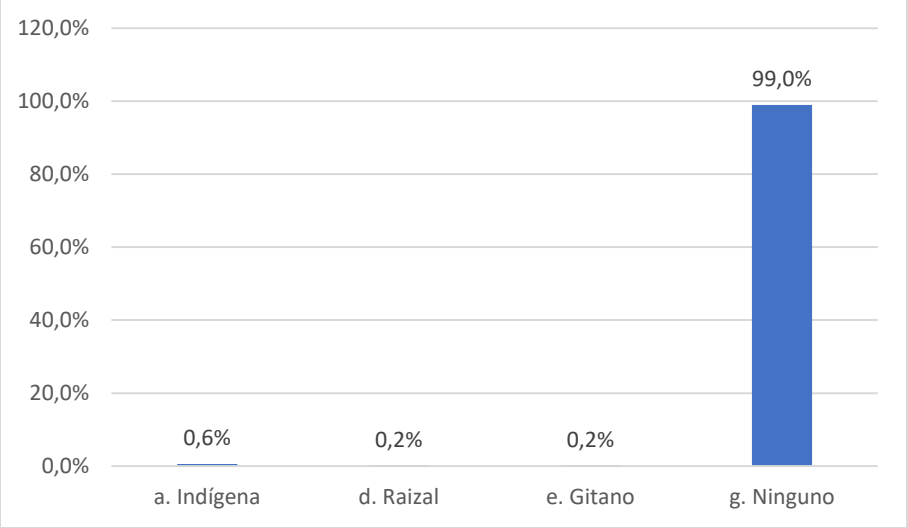
Gráfico 4. Nivel educativo



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 5, el 99% de la población no pertenece a ningún grupo étnico.

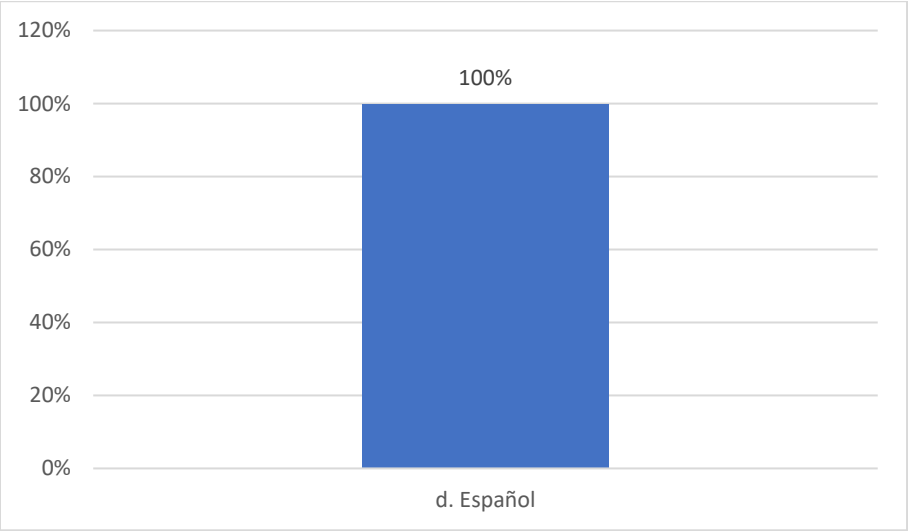
Gráfico 5. Grupos étnicos



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 6, el 100% de la población objeto de estudio indico que su idioma y/o lengua nativa es el español.

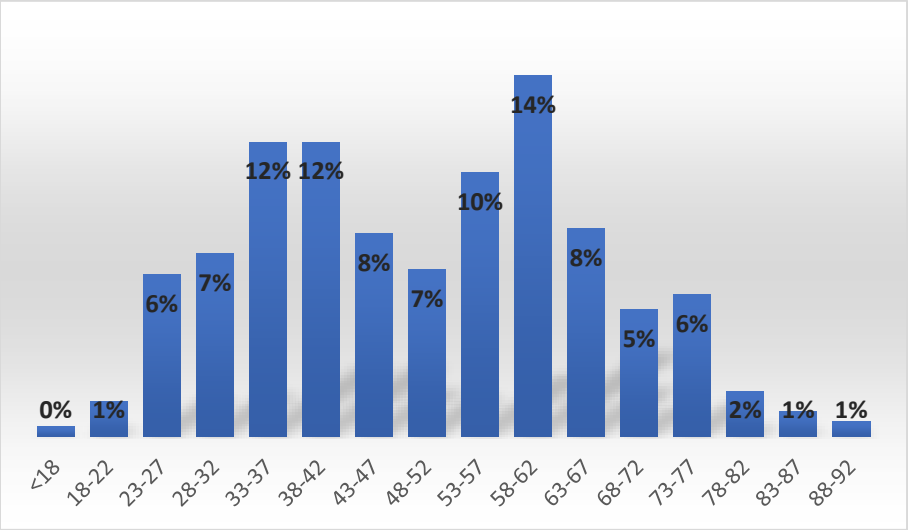
Gráfico 6. Idioma o lengua nativa



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 7, el 78% de la población son adultos en un rango de edad inferior a 62 años y un 22% de la población son adultos mayores.

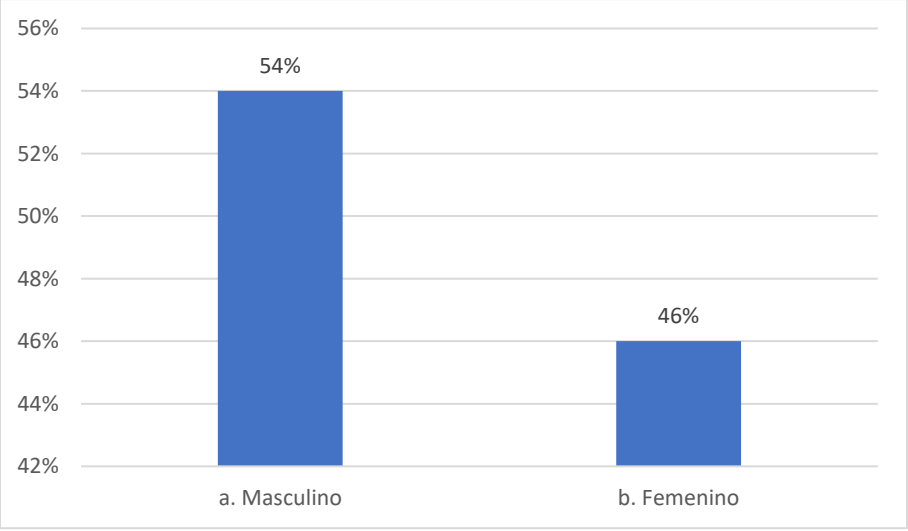
Gráfico 7. Grupos etarios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con Gráfico 8, el 54% de la población entrevistada que interactúa con la CAR se identifican con el género masculino y el 46% al género femenino.

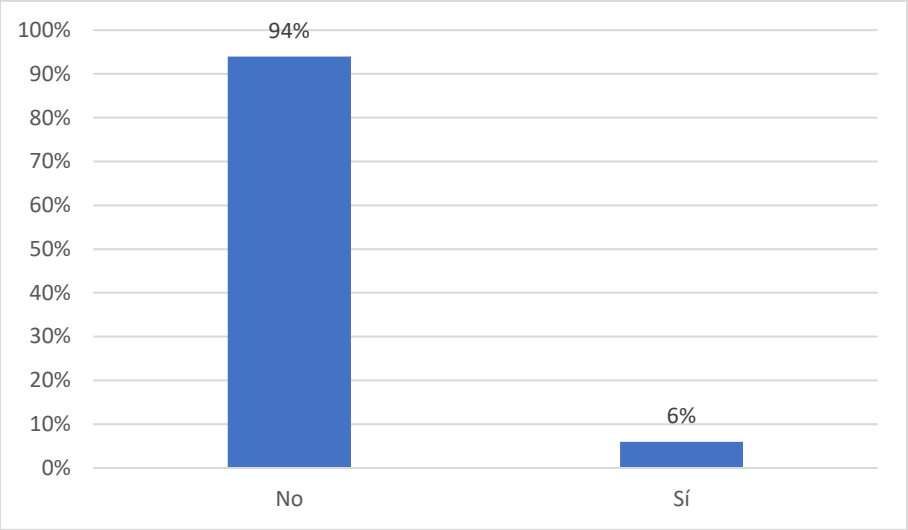
Gráfico 8. Género



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 9, se puede observar que el 94% de la muestra poblacional no presenta ninguna condición de discapacidad, del 6% restante, el 70% indico que la discapacidad era única y principalmente física.

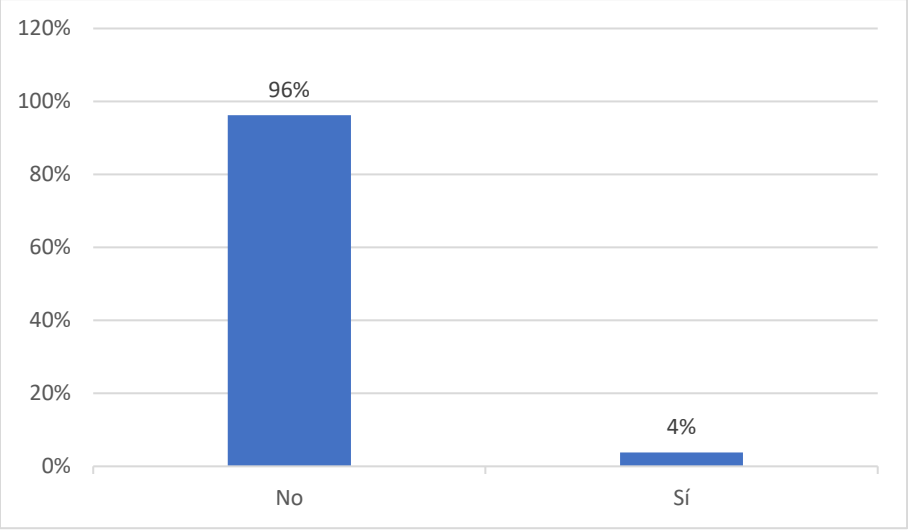
Gráfico 9. Condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 10, el 96% de la población encuestada no se encuentra o a estado en condición de desplazamiento.

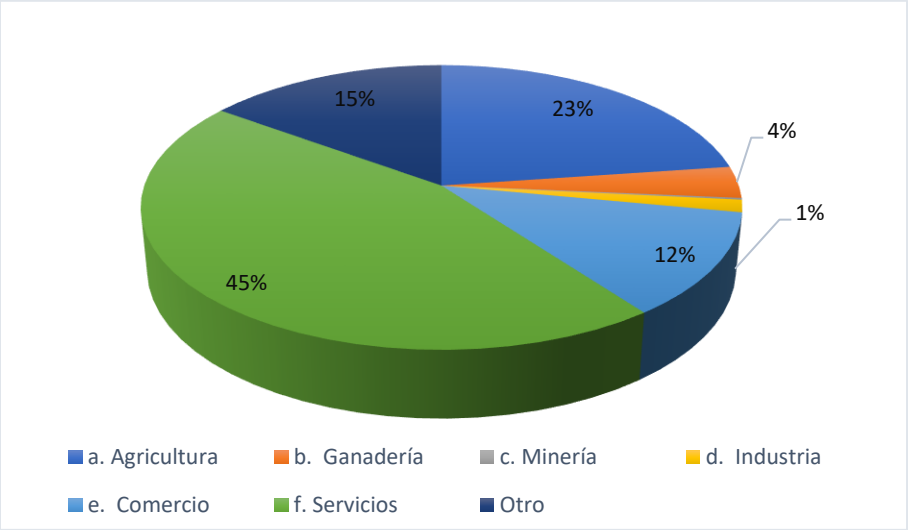
Gráfico 10. Condición de desplazamiento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 11, la principal actividad económica a la que pertenecen los usuarios es el área de servicios con un 45%, seguido por agricultura con un 23%.

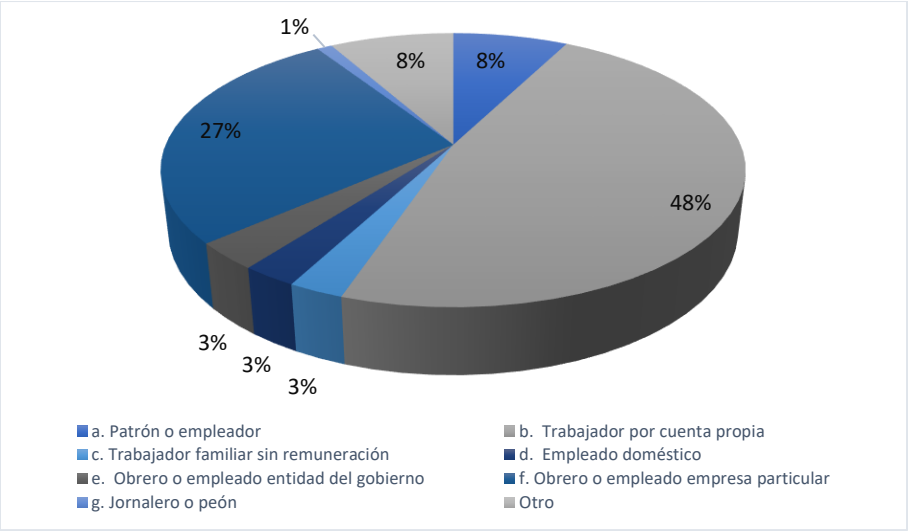
Gráfico 11. Actividades económicas



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 12, se evidencia que los usuarios son principalmente trabajadores por cuenta propia con un 48%, seguido de empleados en empresas particulares con un 27%, lo que implica que casi la mitad de los usuarios son trabajadores independientes y los tramites o servicios que solicitan son de uso directo.

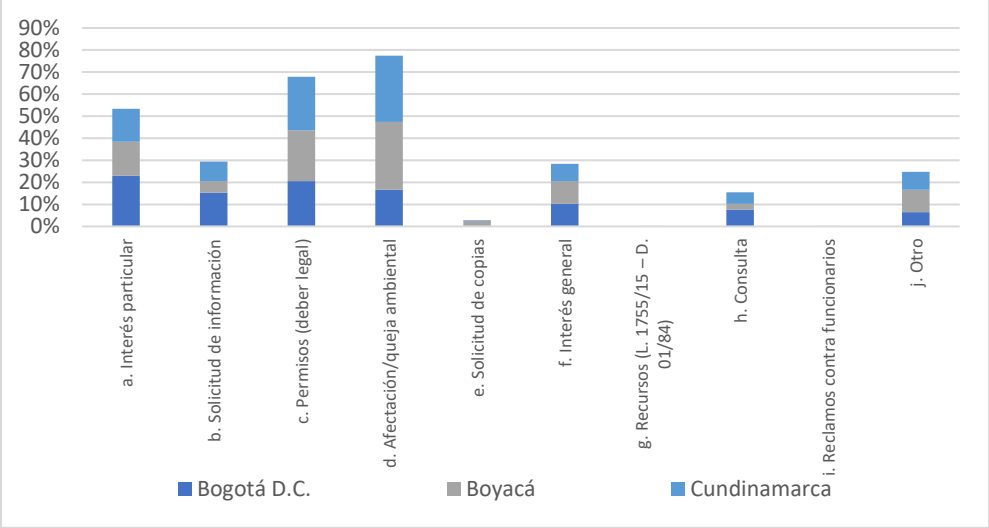
Gráfico 12. Rol en las entidades a las que están vinculados los usuarios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 13, se muestra como para los departamentos de Cundinamarca y Boyacá el principal tramite solicitado en el último año fue por afectación o queja ambiental, seguido por solicitud de permisos, por otro lado, para Bogotá el principal tramite fue de interés particular seguido de solicitud de permisos.

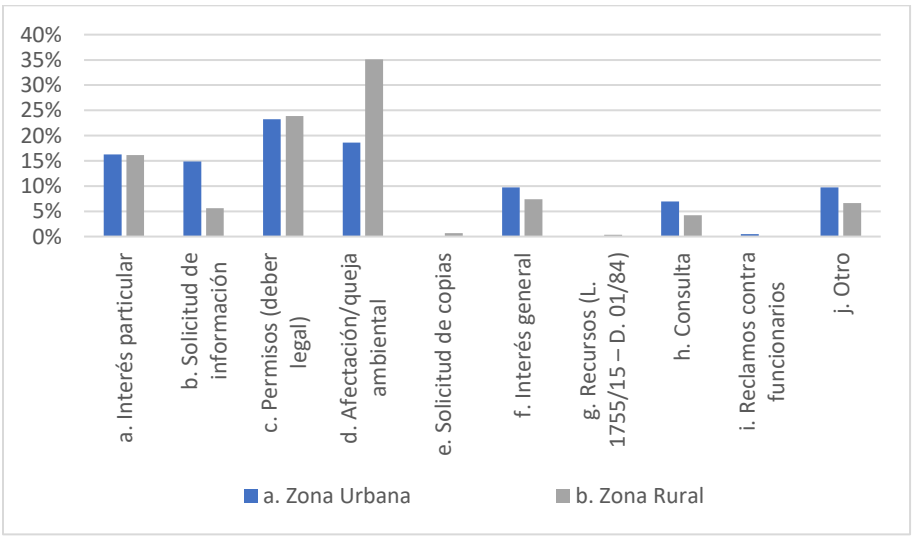
Gráfico 13. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto al departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 14, en la zona rural el mayor tramite se da por afectación o queja ambiental y en la zona urbana son la solicitud de permisos para el cumplimiento de deberes leales.

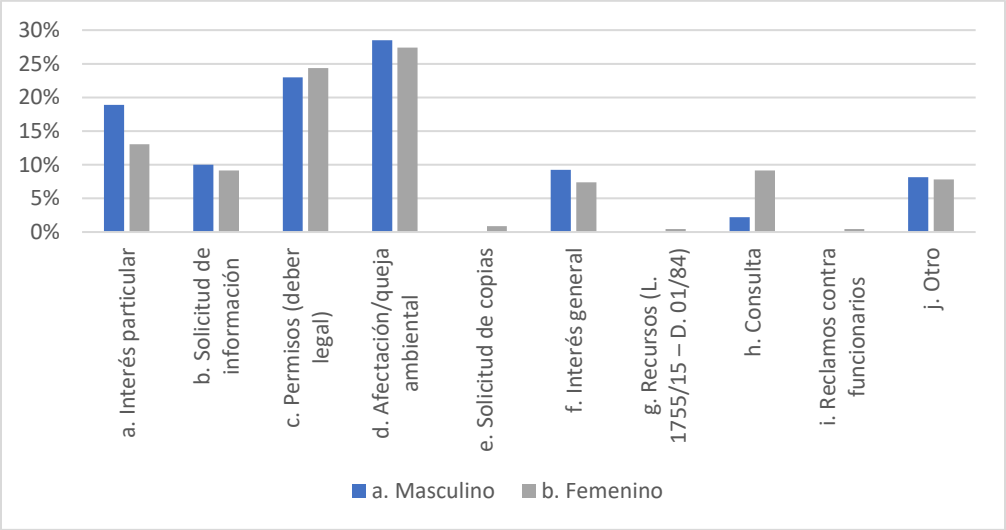
Gráfico 14. Distribución de los trámites y/o servicios con respecto al lugar de residencia (urbana - rural)



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 15, los hombres son los principales usuarios en tramites por afectación o queja ambiental y las mujeres en la solicitud de permisos para trámites legales.

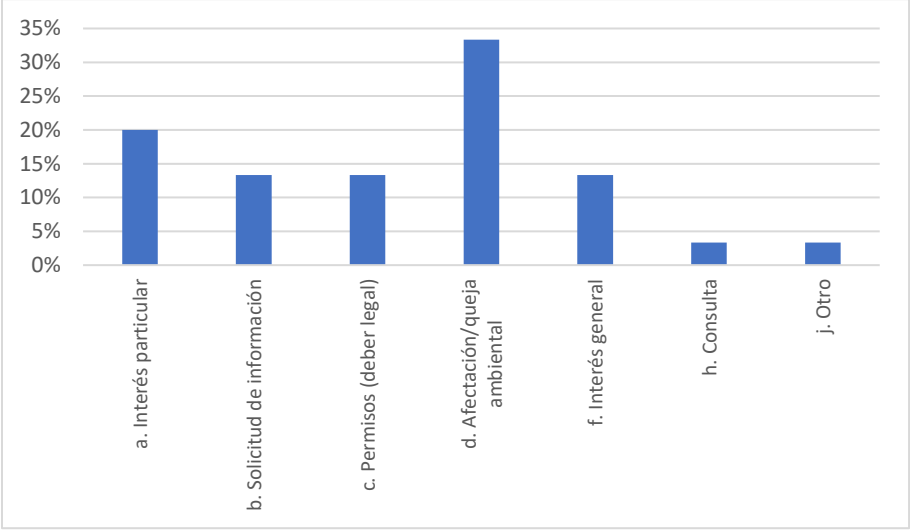
Gráfico 15. Distribución de los trámites y/o servicios con respecto al género



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 16, para las personas en condición discapacidad el principal tramite solicitado fue por temas de afectación o queja ambiental.

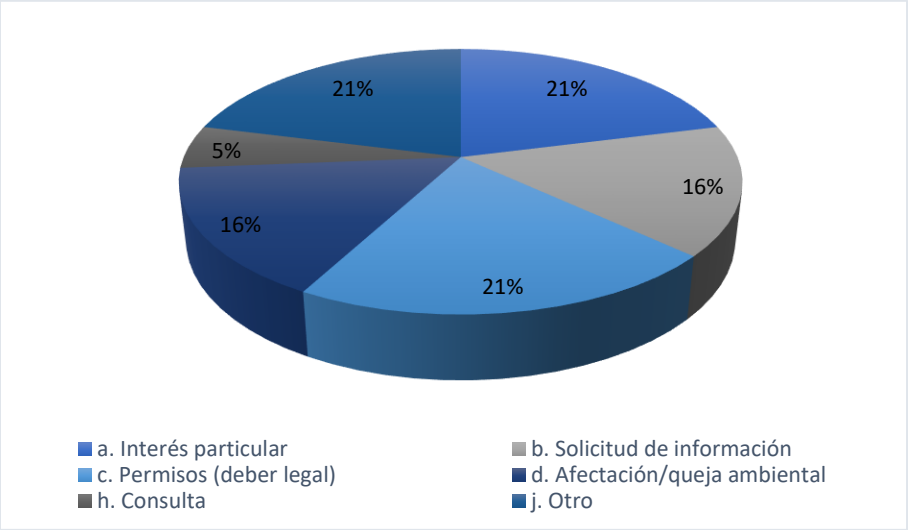
Gráfico 16. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a la condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 17, las principales solicitudes realizadas a la CAR de las personas en condición de desplazamiento son solicitudes de permisos y trámites de interés particular, seguido de solicitud de información.

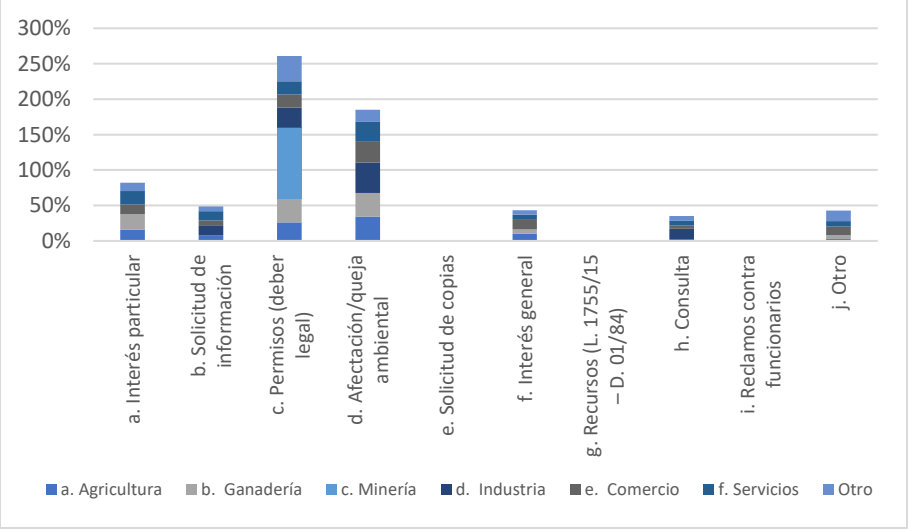
Gráfico 17. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a si es víctima de desplazamiento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 18, se muestra como de acuerdo con los diferentes tramites existen sectores que necesitan una atención especial por la cantidad de interacciones realizadas en el último año, por ejemplo, en temas de consultas la actividad industrial fue la que más hizo uso de este servicio, por otro lado la minería solamente realizó solicitud de permisos.

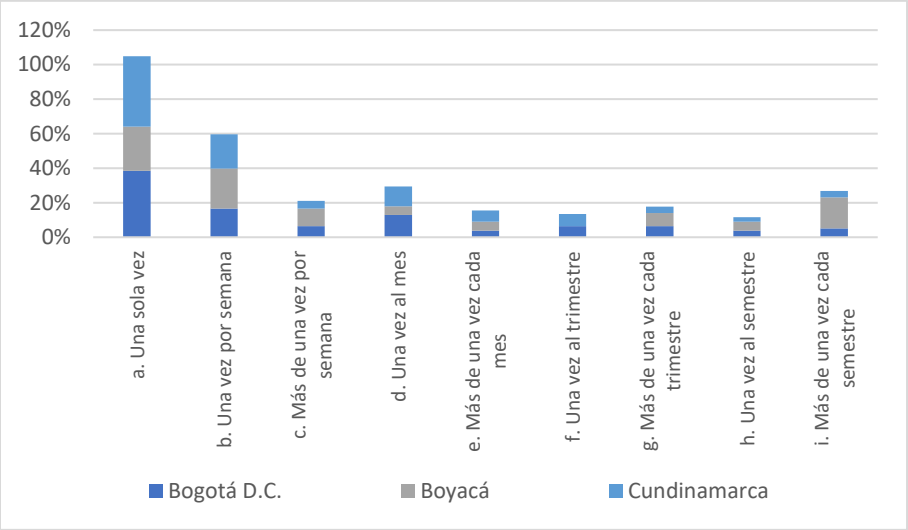
Gráfico 18. Distribución de los trámites y/o servicios en el último año con respecto a la actividad económica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 19, la cantidad de interacciones con la CAR en el último año fueron mayormente de una única vez para los tres departamentos encuestados.

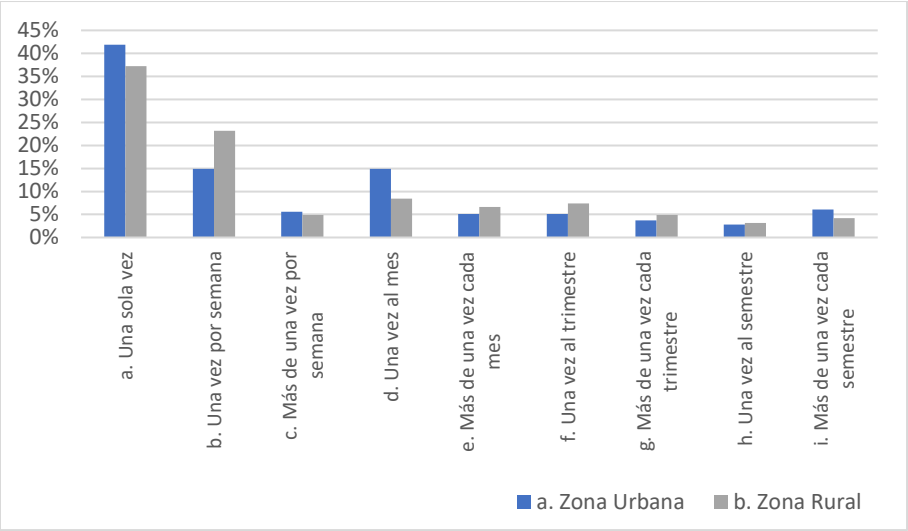
Gráfico 19. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 20, se muestra que el 42% de la población urbana encuestada y el 37% de la población rural solo interactuaron una vez en el último año con la CAR, y solo el 6% para la zona urbana y el 5% para la zona rural tuvieron que interactuar más de una vez por semana.

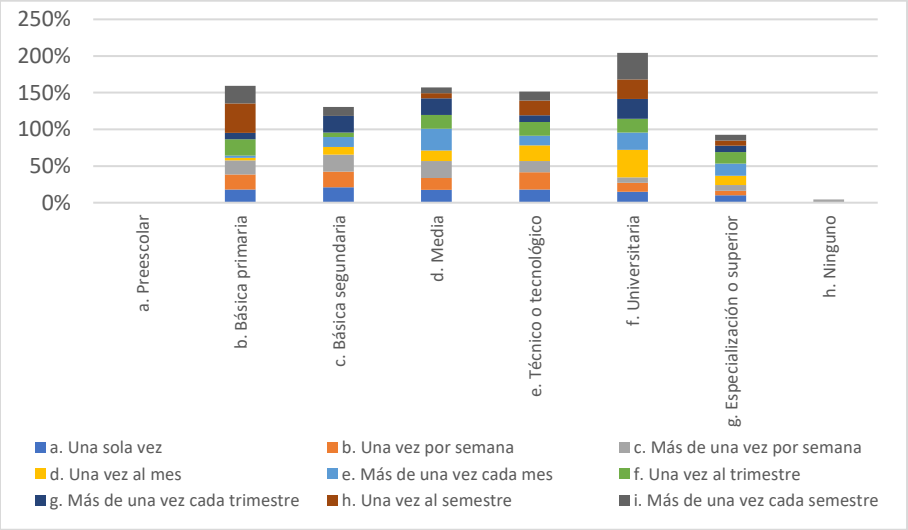
Gráfico 20. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el lugar de residencia (urbana - rural)



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 21, para las personas que solo tienen educación preescolar la cantidad de interacciones con la CAR fue una única vez, muy por el contrario, para el caso de usuarios con educación universitaria donde la mayor cantidad de interacciones con la CAR fue de una vez por mes para el 38%.

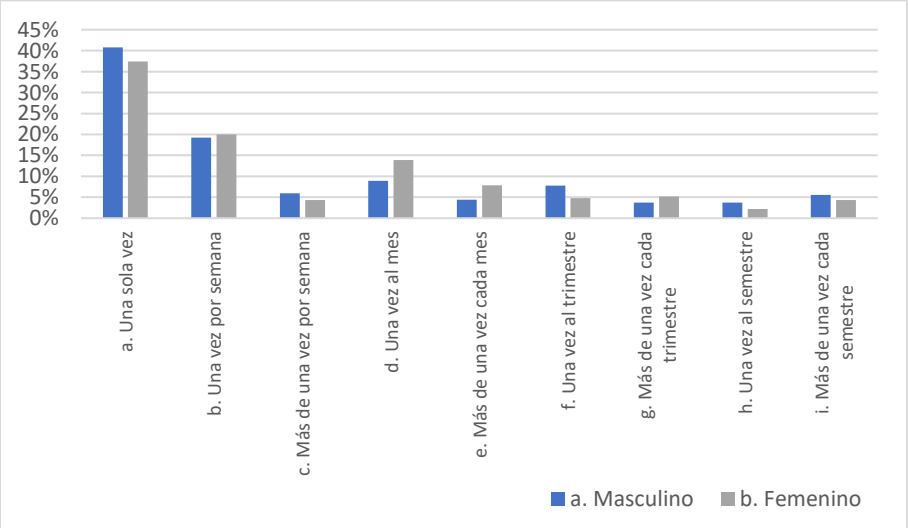
Gráfico 21. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el nivel educativo



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 22, se aprecia que en general el 41% de la población masculina solo necesito de una interacción para dar solución a su trámite o servicio, al igual que el 37% de las mujeres, por otro lado, el 20% de las mujeres interactuaron más de una vez por semana, seguido del 19% de los hombres.

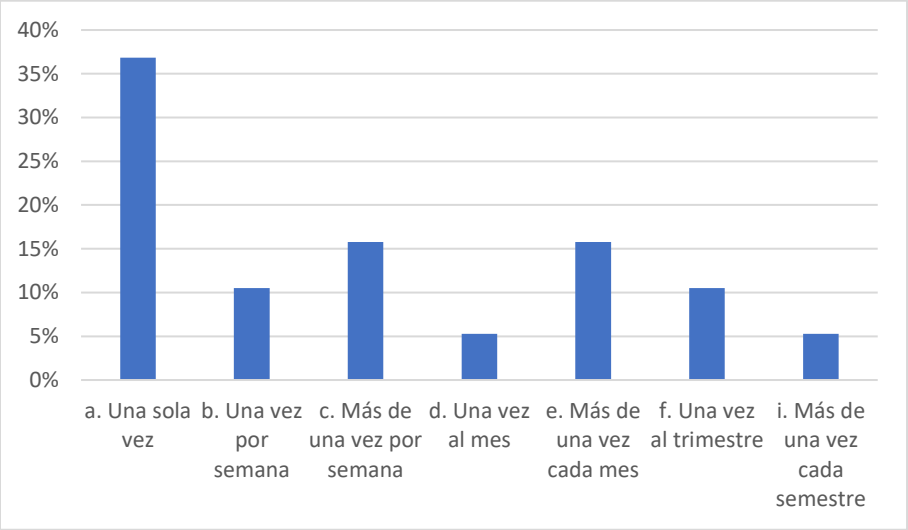
Gráfico 22. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con el genero



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 23, de la población en condición de desplazamiento el 37% tuvo que interactuar una única vez para dar solución a sus trámites, y solo el 16% debió interactuar más de una vez a la semana para lograr la solución a su trámite.

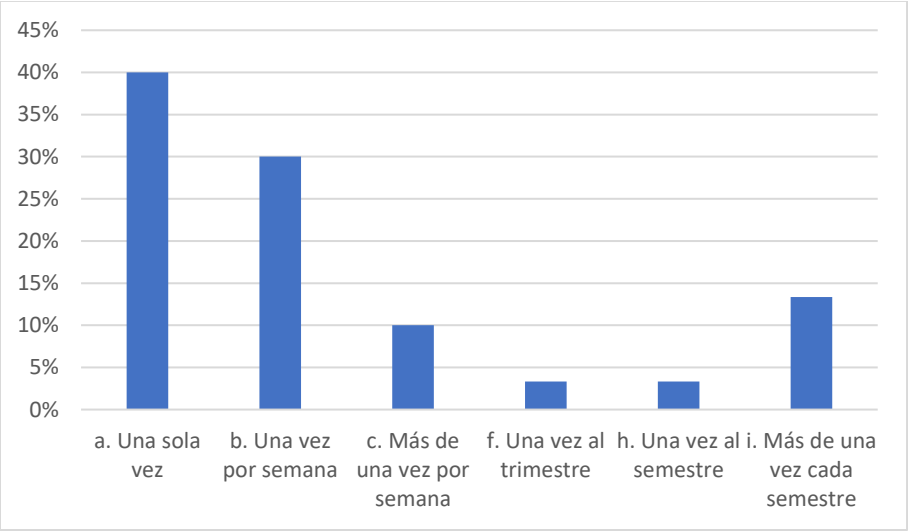
Gráfico 23. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo a si es víctima de desplazamiento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 24, se puede ver que para los usuarios con alguna condición de discapacidad el 40% solo necesito de una interacción para dar solución a sus trámites o requerimiento de servicios, seguido del 30% que señalo que necesito de interacciones de una vez por semana para concluir sus trámites o lograr el servicio solicitado.

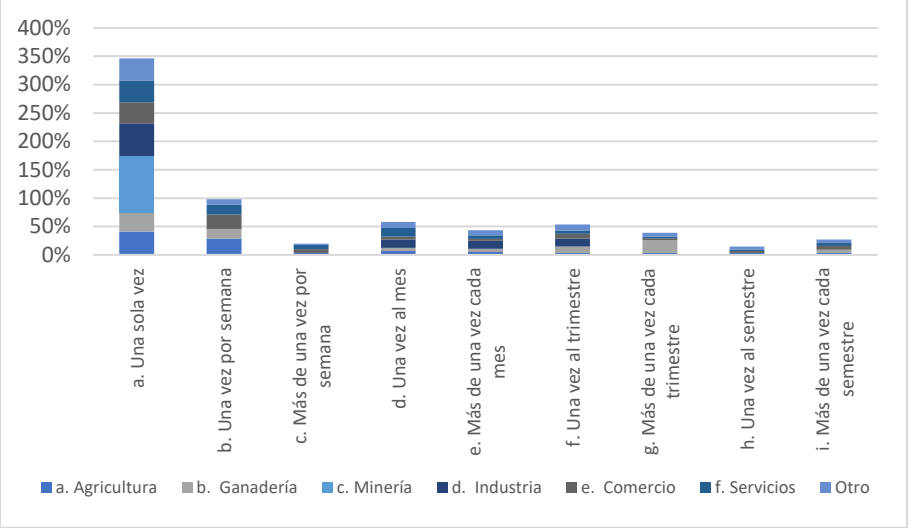
Gráfico 24. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con la condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 25, los usuarios caracterizados por las actividades económicas en su gran mayoría solo necesitaron una interacción para dar solución a su trámite o servicio, por otro lado, el 29% de usuarios de la actividad agrícola, 25% de comercio, 18% de servicios y 17% de ganadería realizaron interacciones una vez por semana con la CAR.

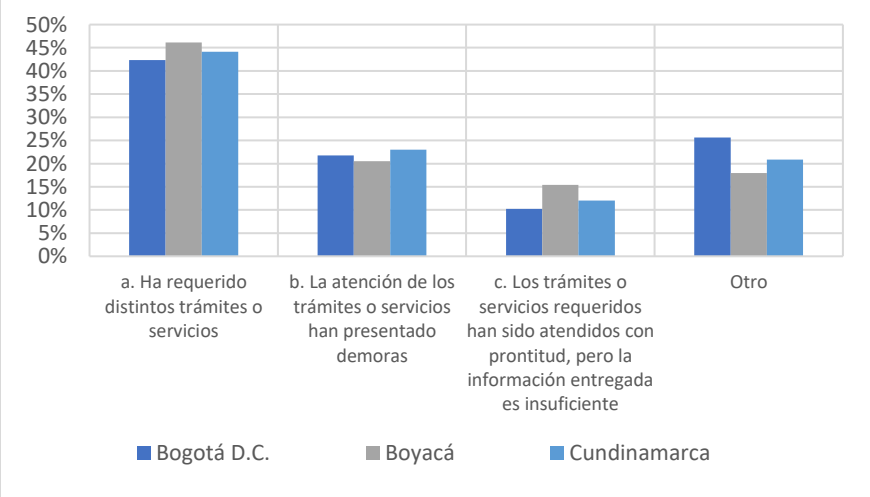
Gráfico 25. Distribución de la cantidad de interacciones con la CAR de acuerdo con la actividad económica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 26, más del 40% de los usuarios para los diferentes departamentos indicaron que la cantidad de interacciones con la CAR se debió a que necesitaron distintos tramites o servicios, el 15% de los usuarios de Boyacá y el 12% de los usuarios de Cundinamarca opinan que, aunque los tramites o servicios requeridos han sido atendidos con prontitud, la información entregada es insuficiente.

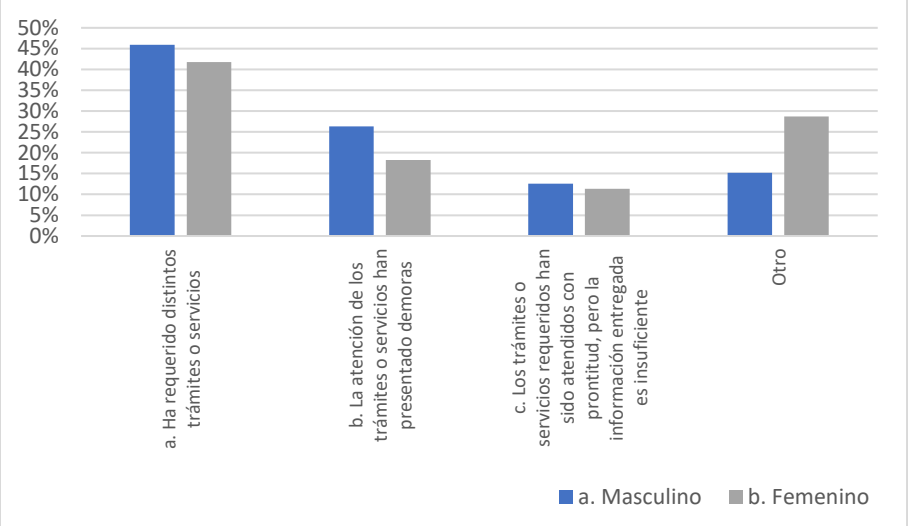
Gráfico 26. Distribución de la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con el departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 27, para el 46% de los hombres y el 42% de las mujeres la principal razón de la cantidad de interacciones con la CAR en el año anterior fue el requerimiento de distintos tramites o servicio, por otro lado, el 29% de las mujeres opinaron que era otra la razón de la interacción; varias de las opiniones indicaban la necesidad de consultar el avance del trámite varias veces dado la demora en obtener respuesta a este.

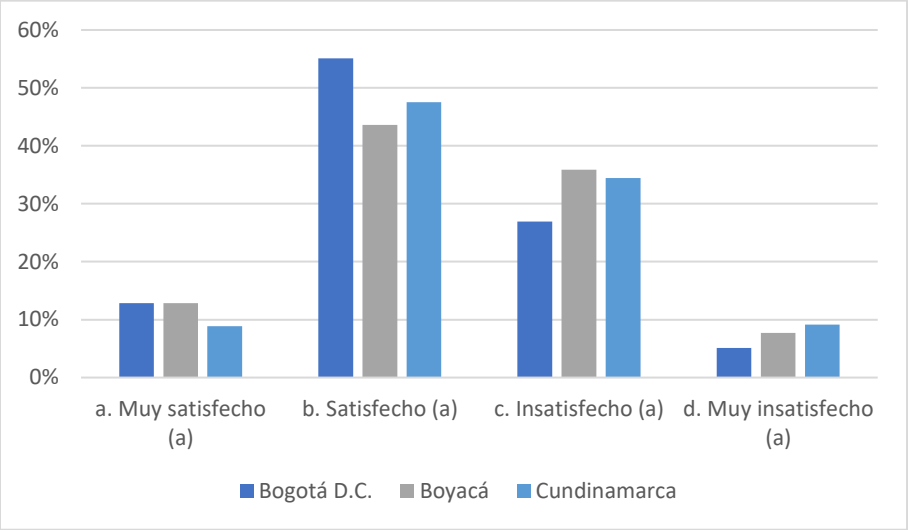
Gráfico 27. Distribución de la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con el género



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 28, se puede observar que en general los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de la CAR, Bogotá con un 55%, Boyacá con un 44% y Cundinamarca con un 48% sobre el total de los encuestados por departamento. Por otro lado, en cuanto a la proporción de usuarios que se encuentran insatisfechos con la CAR lo lidera Boyacá con un 36% seguido de Cundinamarca con un 34% y finalmente Bogotá con un 27%.

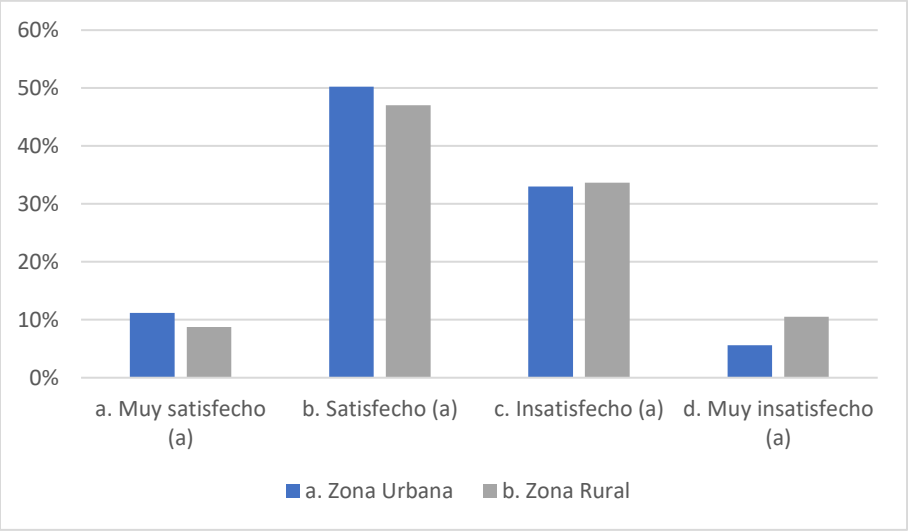
Gráfico 28. Nivel de satisfacción con la CAR respecto al departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 29, el 50% de la población en la zona urbana y el 47% de la población en la zona rural están satisfechos con los servicios y/o tramites prestados por la CAR, pero se debe resaltar que más del 30% de la población restante se encuentran insatisfechos con la prestación de servicios y/o tramites ofrecidos por la CAR.

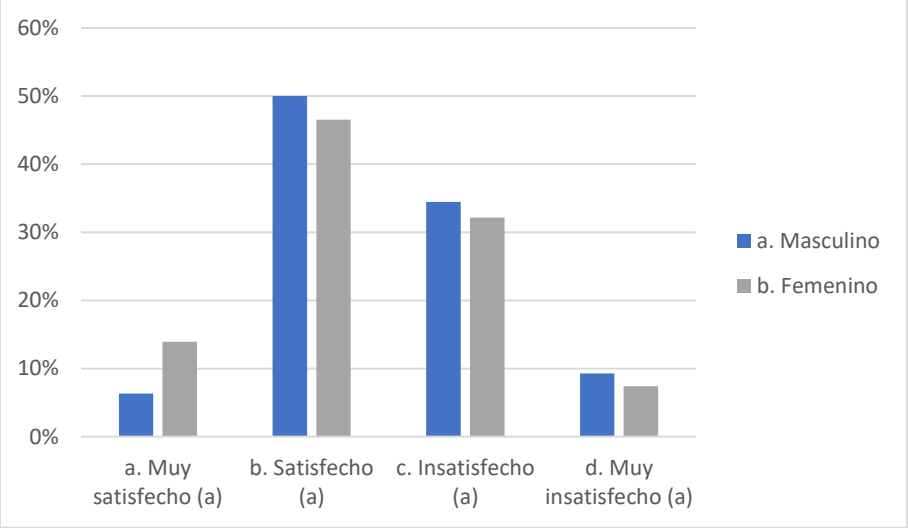
Gráfico 29. Nivel de satisfacción de acuerdo con el lugar de residencia (urbana - rural)



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 30, se puede evidenciar que el 50% de los hombres encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte de la CAR, al igual que el 47% de las mujeres, en términos de insatisfacción con el servicio el 34% son hombres y el 32% mujeres.

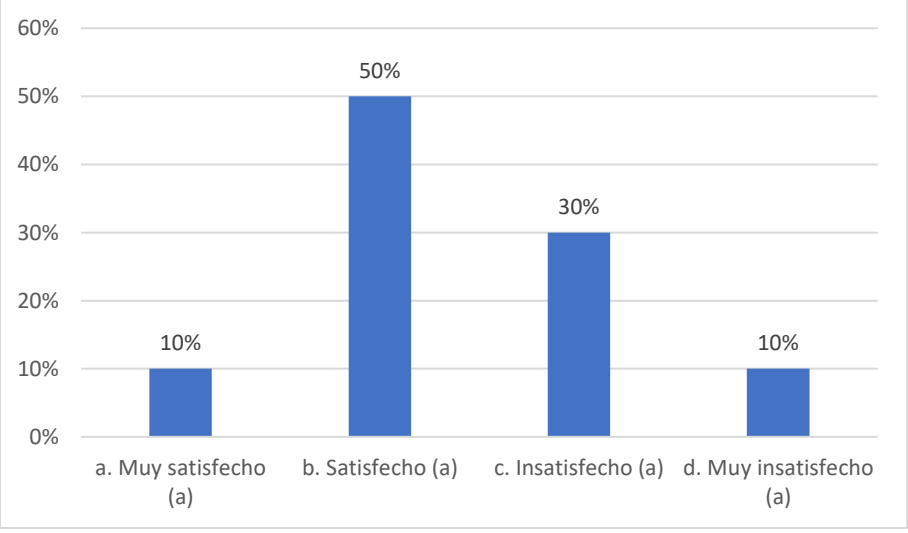
Gráfico 30. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con el género



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 31, se puede evidenciar el nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos por la CAR para el grupo poblacional en condición de discapacidad, en este sentido el 50% de los encuestados se encuentran satisfechos y el 30% se sienten insatisfechos con la atención.

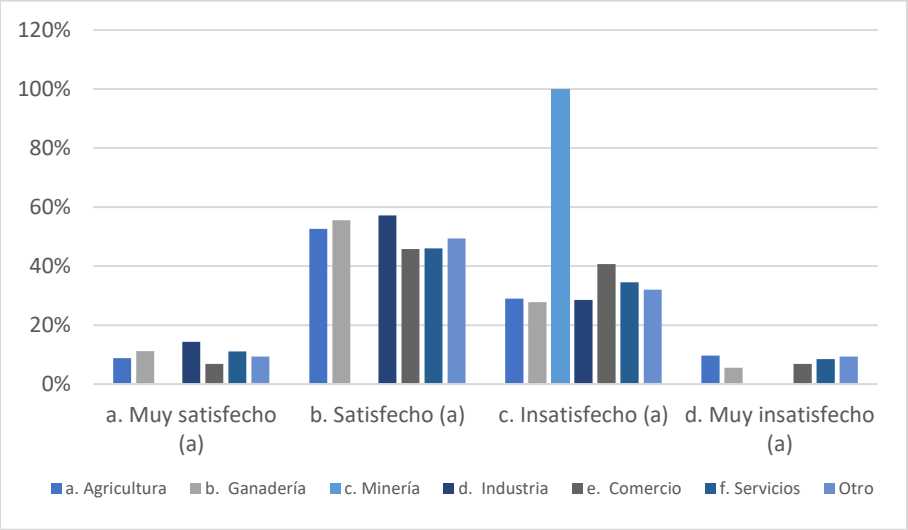
Gráfico 31. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con la condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 32, en general los usuarios caracterizados por actividad económica se encuentran satisfechos con los servicios recibidos por parte de la CAR, sobre sale la actividad económica de minería en el nivel de insatisfacción, el cual representa el 0,2% del total de usuarios encuestados.

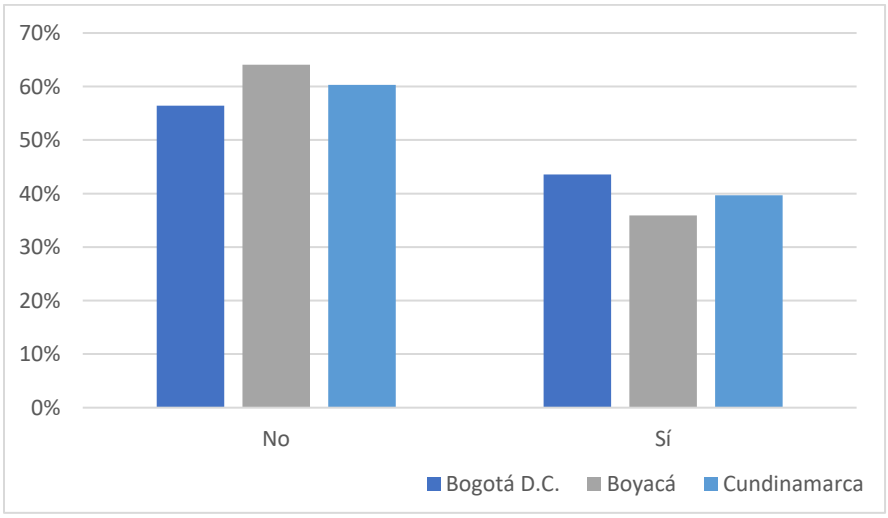
Gráfico 32. Nivel de satisfacción con la CAR de acuerdo con la actividad económica principal



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 33, más del 55% de los usuarios no identificaron falencias en la prestación de los servicios por parte de la CAR, por otro lado, el 44% de los usuarios de Bogotá señalaron que existe falencias en la prestación de los servicios por parte de la CAR, seguido del 40% de los usuarios de Cundinamarca y 36% de Boyacá.

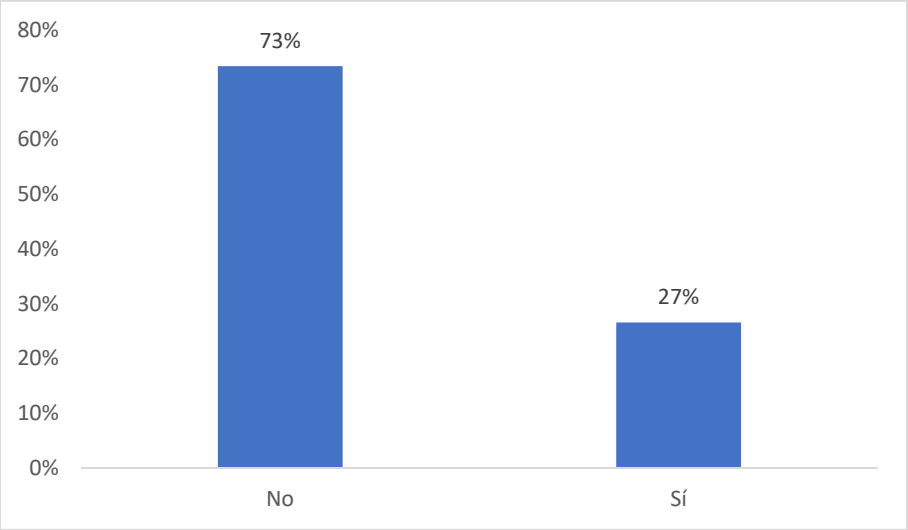
Gráfico 33. Falencias identificadas en la prestación de servicios respecto al departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 34, el 73% de los usuarios encuestados conocen la página web de la CAR, solo el 27% señalaron no saber que existía el sitio web.

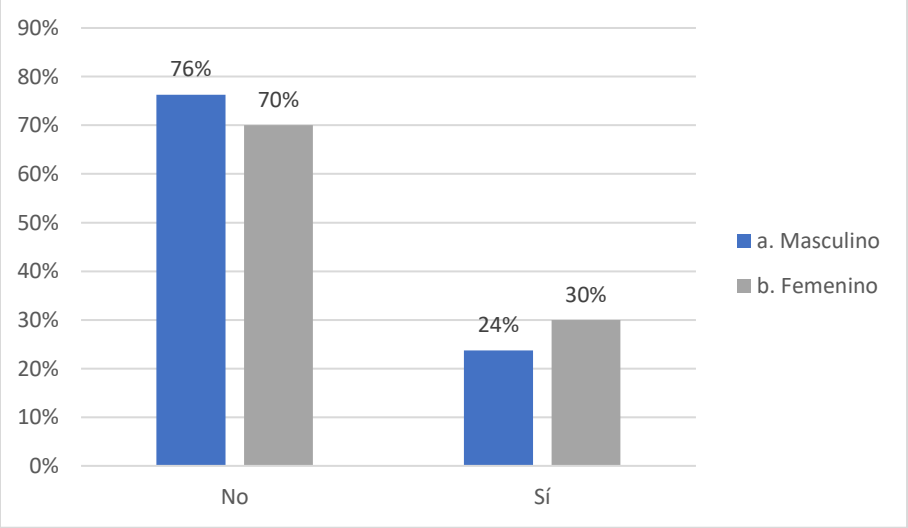
Gráfico 34. Reconocimiento de la página web



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 35, las mujeres con un 30% tiene más conocimiento respecto a la existencia de la página web que los hombres con un 24%.

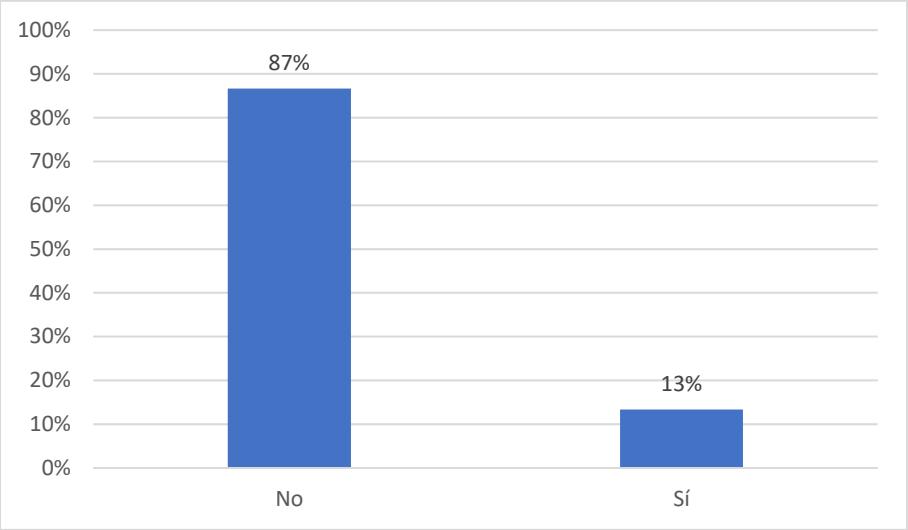
Gráfico 35. Distribución de reconocimiento de la página web por genero



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 36, de la población que relaciona algún tipo de discapacidad el 13% conoce la página web y los servicios que allí se pueden gestionar.

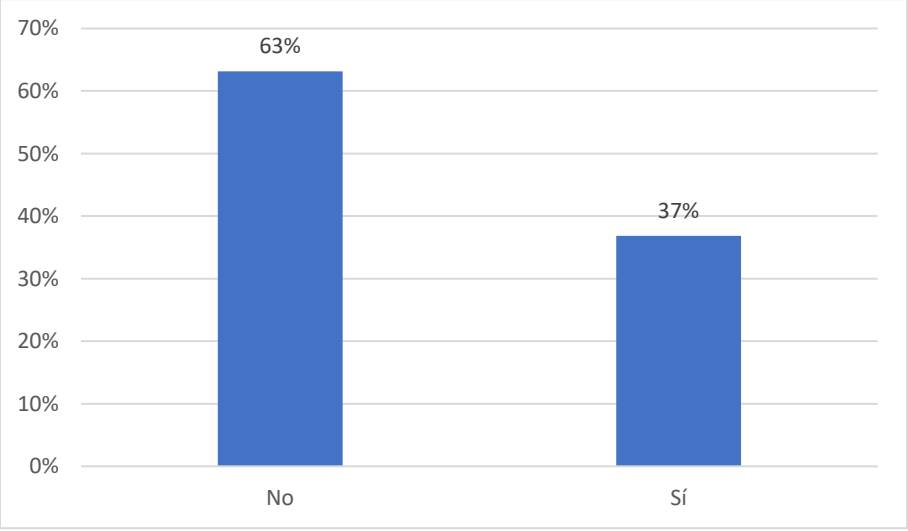
Gráfico 36. Distribución de reconocimiento de la página web por condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 37, de la población que es víctima de desplazamiento el 37% conoce la página web y los servicios que allí se pueden gestionar.

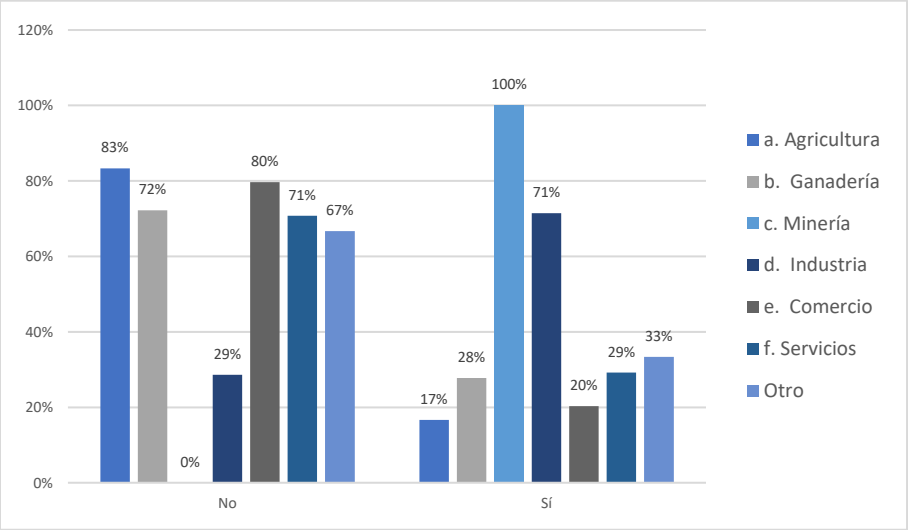
Gráfico 37. Distribución de reconocimiento de la página web si es víctima de desplazamiento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 38, los usuarios pertenecientes a las actividades económicas de industria y minería son los que tienen un porcentaje mayor de reconocimiento de la página web, el resto de actividades indicaron en más de un 66% no reconocer la página web.

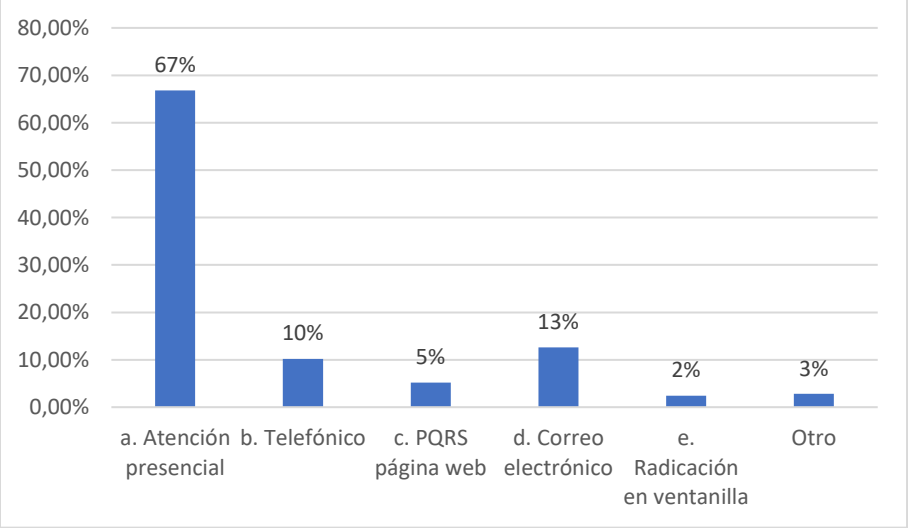
Gráfico 38. Distribución de reconocimiento de la página web por actividad económica principal



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 39, el principal canal de atención con un 67% es atención presencial seguido de correo electrónico con un 13%.

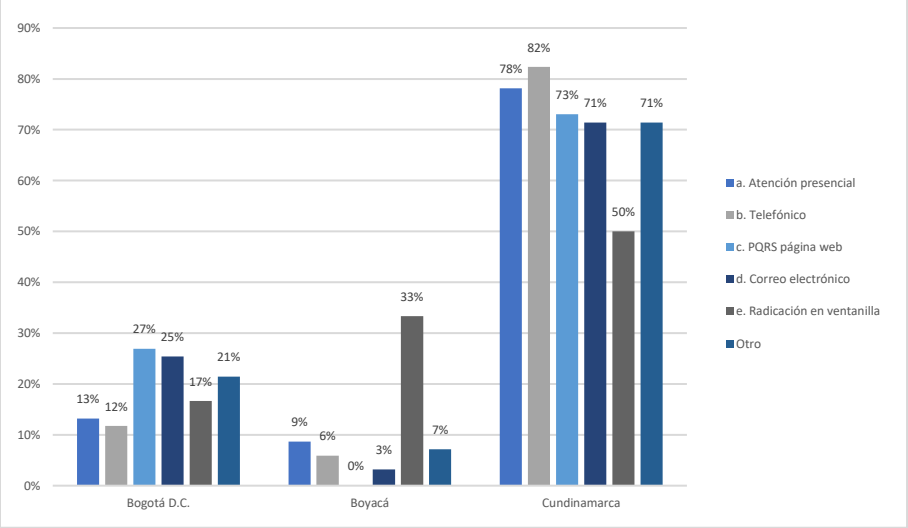
Gráfico 39. Distribución de los canales de comunicación de la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 40, para el caso de Cundinamarca los usuarios prefieren la atención telefónica con un 82%, seguido de la atención presencial, en Boyacá el canal más referenciado fue la radicación en ventanilla y para Bogotá el uso de PQRS en la página web.

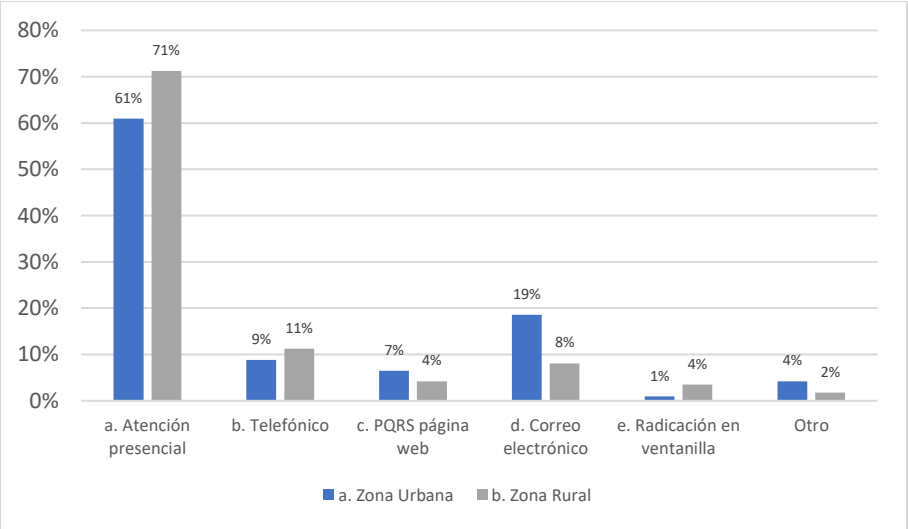
Gráfico 40. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 41, la preferencia por la atención presencial es superior al 60% para la zona urbana y al 70% para la zona rural.

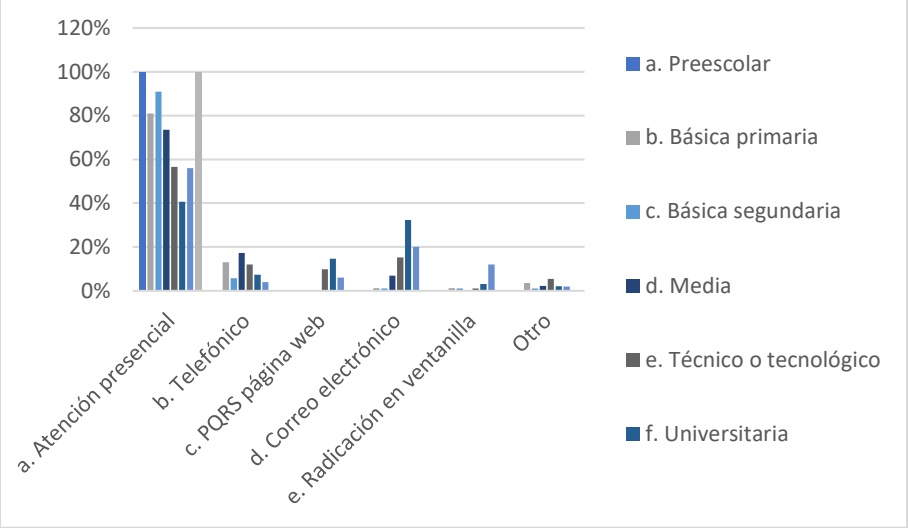
Gráfico 41. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por lugar de residencia (urbana - rural)



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 42, el canal habitual de relacionamiento con la CAR para la población con solo educación prescolar o básica primaria es la atención presencial, en la medida que se tienen más niveles escolares aprobado disminuye el porcentaje de interacción de forma presencial, pero sigue siendo el canal con mayor preferencia en los usuarios.

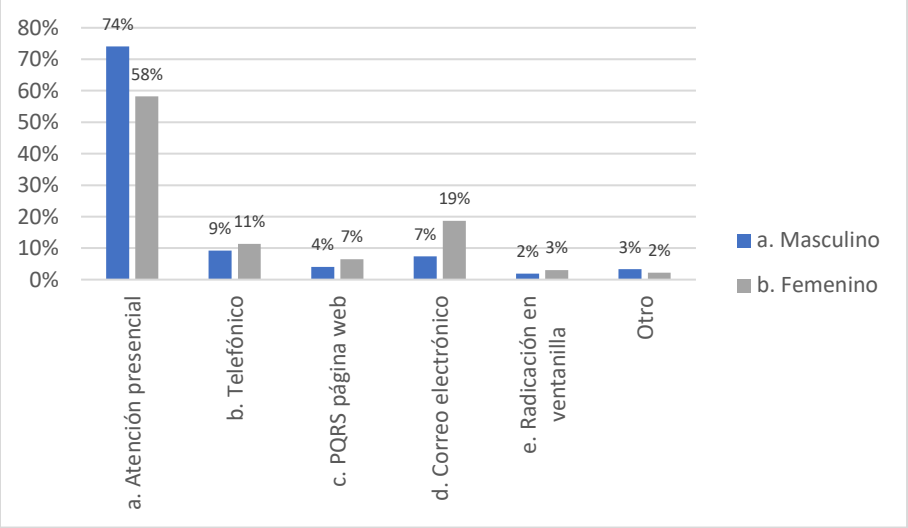
Gráfico 42. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por nivel educativo



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 43, se evidencia que aparte de la preferencia por el canal de atención presencial, el siguiente canal para el caso de los hombres es el telefónico y para las mujeres el correo electrónico.

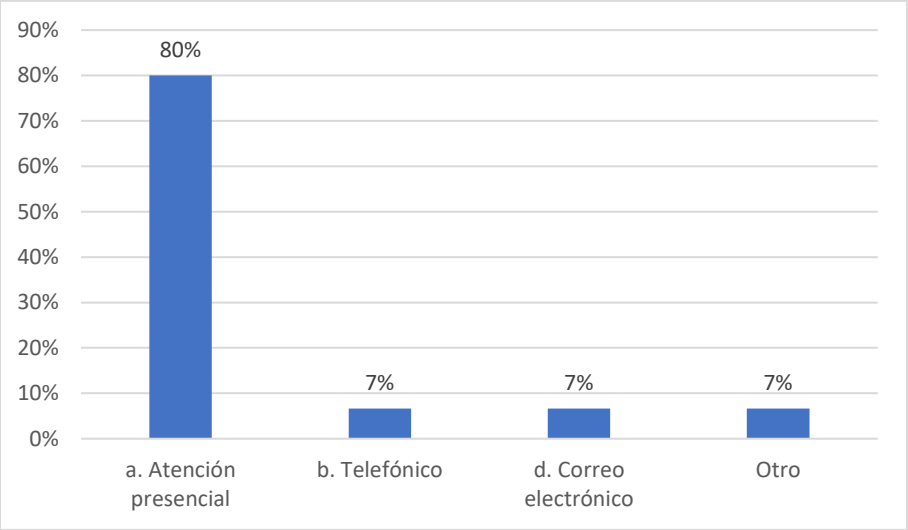
Gráfico 43. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por genero



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 44, los usuarios que presentan alguna condición de discapacidad prefieren la atención presencial frente a los otros canales de atención.

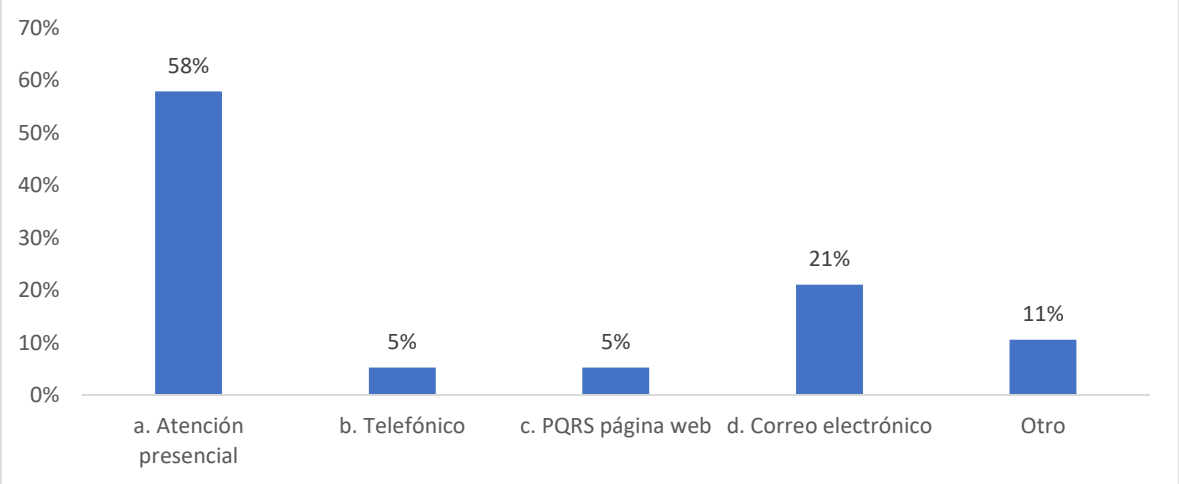
Gráfico 44. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por condición de discapacidad



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con Gráfico 45, las personas víctimas de desplazamiento tienen una preferencia por la atención presencial de 58%, seguido de la atención por correo electrónico con un 21%, y la unión de varios canales con un 11%.

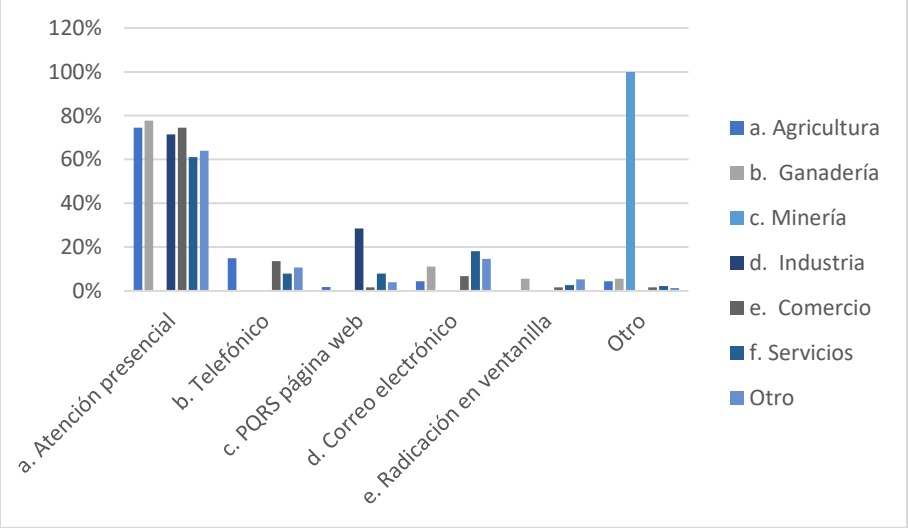
Gráfico 45. Distribución de los canales de comunicación con la CAR si es víctima de desplazamiento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 46, con más de un 60% el canal preferido para interactuar con la CAR para las diferentes actividades económicas es la atención presencial, seguido e los PQRS en la página web y el correo electrónico.

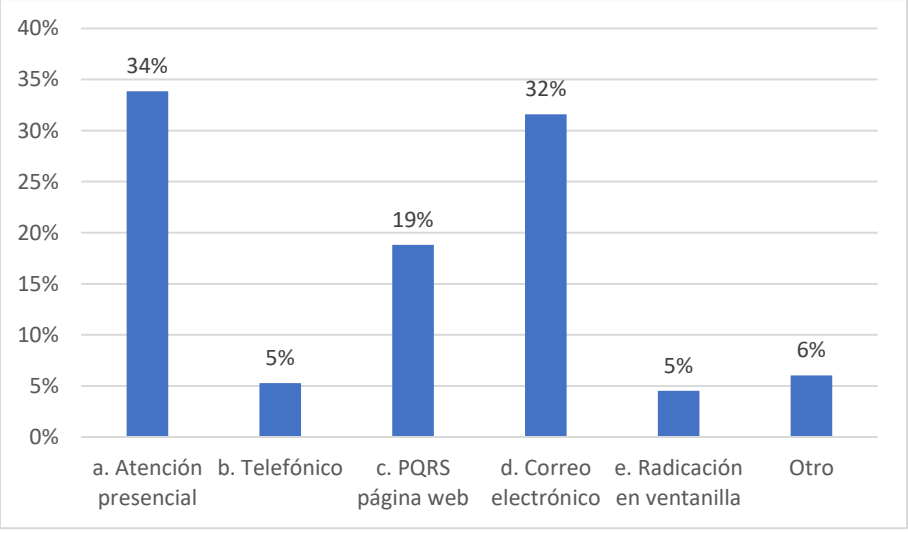
Gráfico 46. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por actividad económica principal



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 47, se identifica que, aunque las personas conocen la página web siguen prefiriendo la atención presencial con un 34%, seguido de un incremento en el uso de correo electrónico con un 32%.

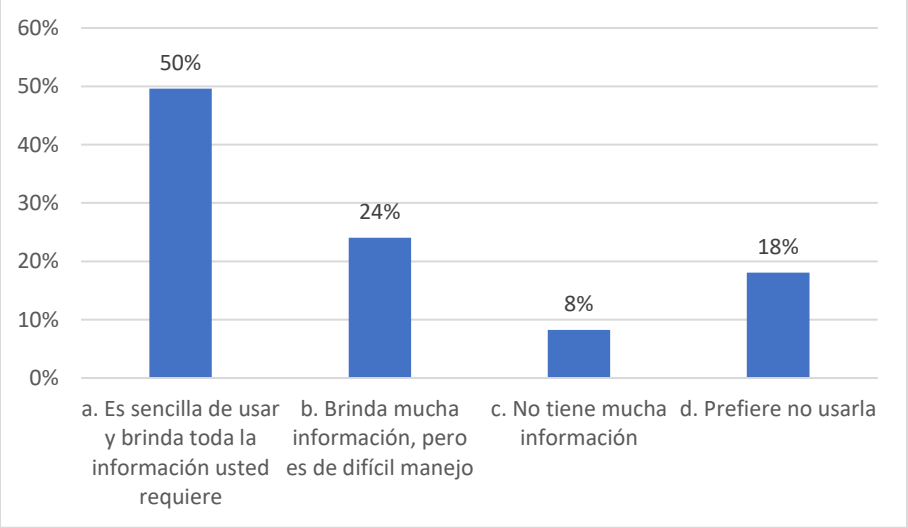
Gráfico 47. Distribución de las personas que conocen la página web con respecto a el canal habitual para solicitar un trámite o servicio de la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 48, la percepción de que la página web es sencilla de usar y brinda toda la información que requieren los usuarios es de un 50%, un 24% de los usuarios opinaron que brinda mucha información, pero es de difícil manejo y un 18% indico que, aunque conoce la página web prefiere no usarla.

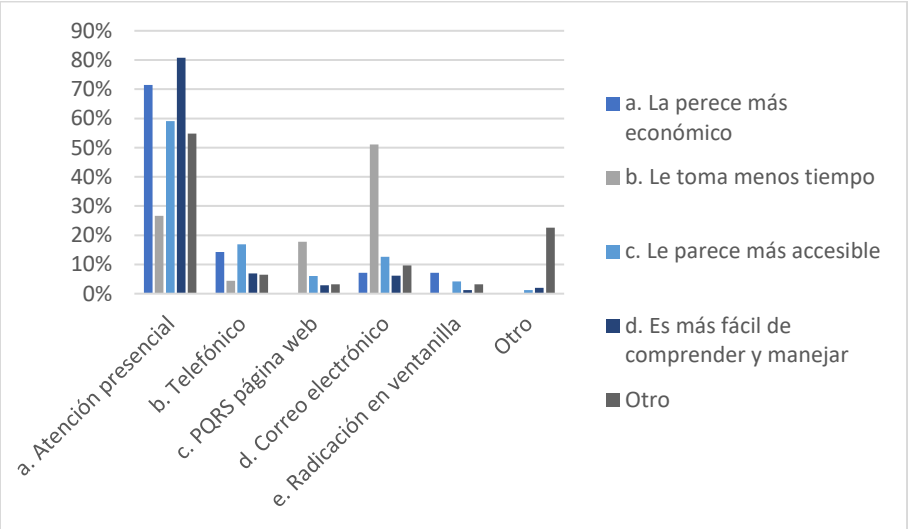
Gráfico 48. Distribución de la percepción de la página web



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 49, las razones para que la atención presencial sea el canal habitual de interacción con la CAR es porque: con un 81% es más fácil de comprender y manejar, con un 71% le parece más económica y con un 59% le parece más accesible.

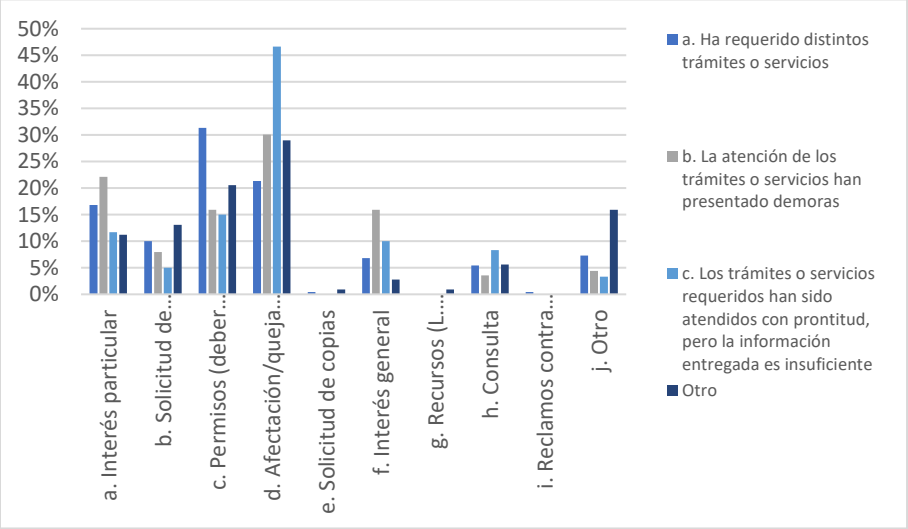
Gráfico 49. Distribución de los principales canales con respecto al motivo principal de uso



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 50, se relacionan las principales razones para interactuar varias veces de acuerdo con los servicios o tramites realizados con la CAR, con un 47% la principal razón para el caso de afectación/queja ambiental es que aunque el tramite es atendido con prontitud la información suministrada no es suficiente, en el caso de los permisos relacionan que la interacción se debió a la necesidad de solicitar otros tramites o servicios y para el caso de interés particular la demora en la solución de las solicitudes o tramites les implica realizar más interacciones con la CAR.

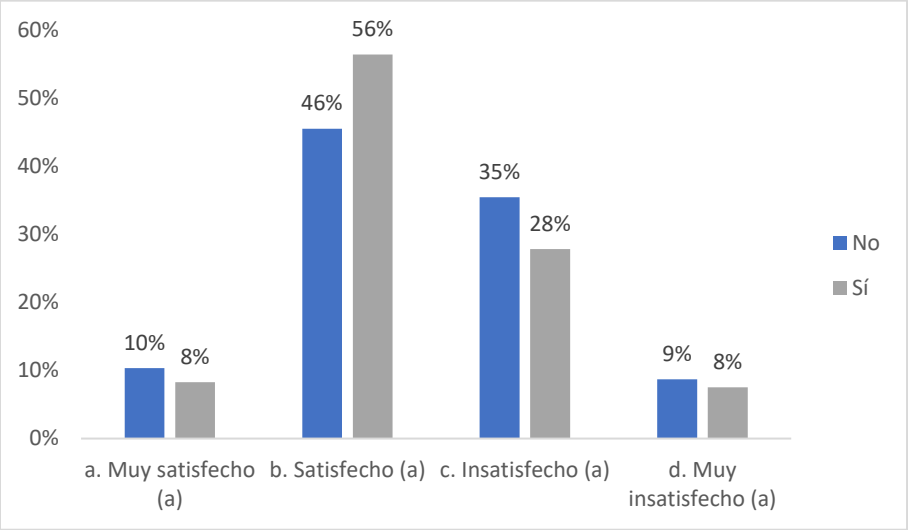
Gráfico 50. Cuál fue la principal razón de interacción con la CAR de acuerdo con los trámites requeridos



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 51 de los usuarios que conocen la página web el 56% se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la CAR y el 28% están insatisfechos, por otro lado, de los usuarios que no conocen la página web el 46% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 35% insatisfechos con los tramites y servicios prestados por la CAR.

Gráfico 51. Distribución de la calificación del servicio recibido por la CAR con respecto a los usuarios que conocen la página web.

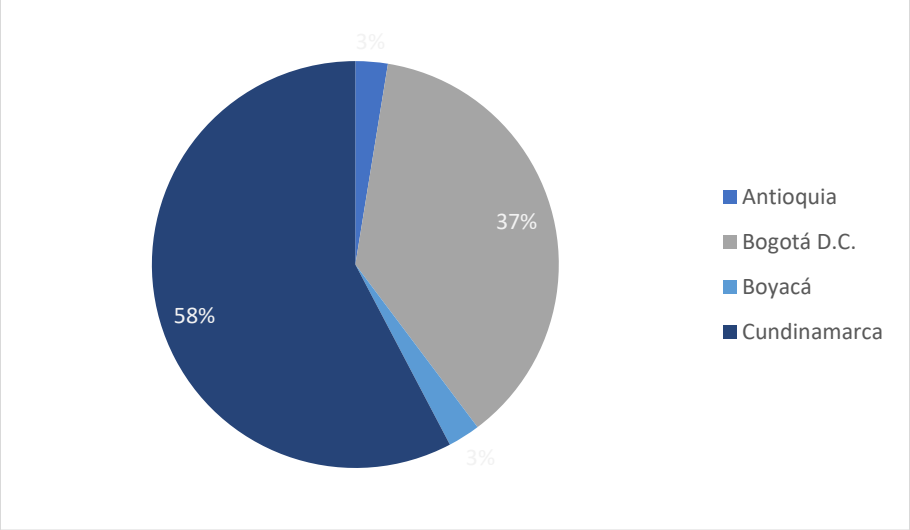


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

D. PERSONAS JURIDICAS

En el presente capitulo se analiza la información recolectada en la aplicación de la encuesta a las personas jurídicas usuarios de trámites y servicios en la CAR. En este sentido de acuerdo con el Gráfico 52, el 58% de las personas jurídicas encuestadas tienen sede ubicada en el departamento de Cundinamarca, seguido del 37% que se encuentran ubicadas en Bogotá, también se encontró que un 3% tienen sede principal en Antioquia, pero han realizado tramites con la CAR por las ubicaciones de algunas de sus sucursales.

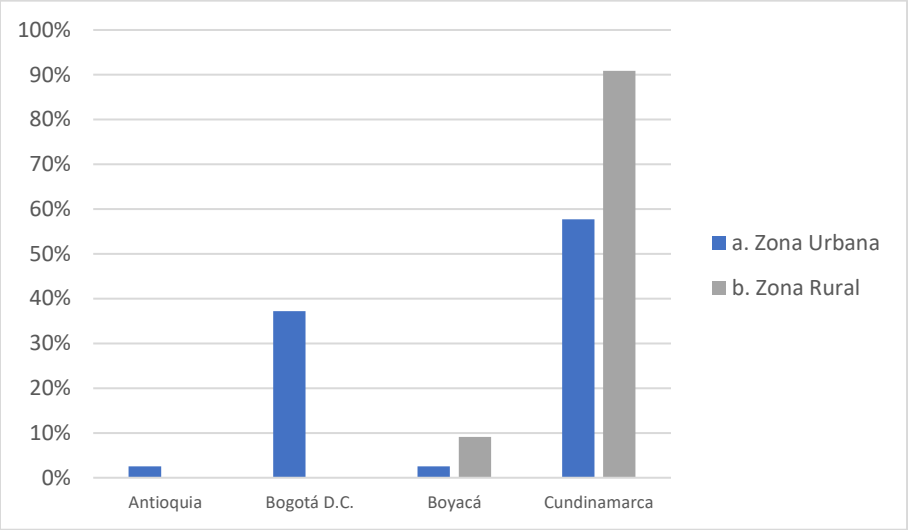
Gráfico 52. Ubicación de la sede principal



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 53 se tiene el detalle de la ubicación de las entidades encuestadas, se puede observar que el 91% de las entidades ubicadas en zona rural se encuentran en Cundinamarca, seguida con un 9% en Boyacá, por otro lado, se puede evidenciar que el 58% de las entidades en zona urbana se encuentran en Cundinamarca, seguida con un 37% en Bogotá.

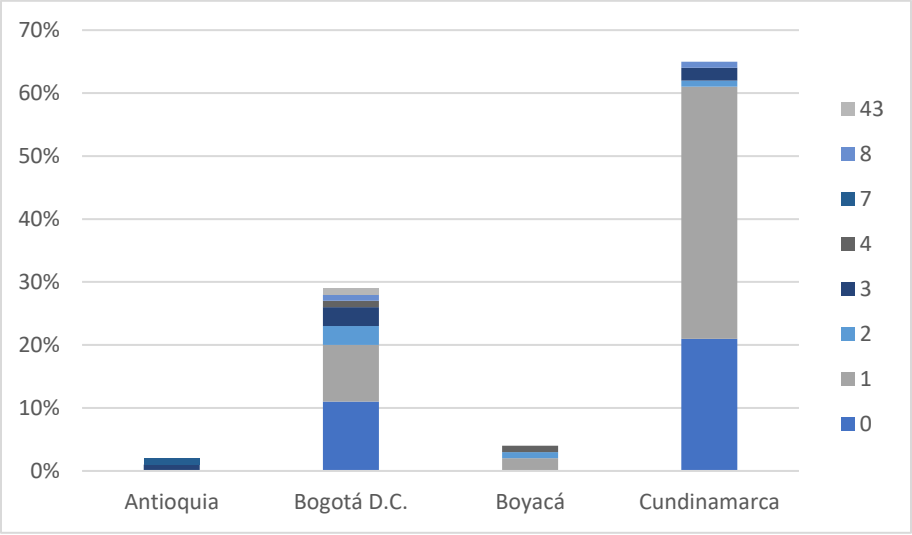
Gráfico 53. Ubicación geográfica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 54 se relaciona la cantidad de sucursales por departamento evidenciando que en Cundinamarca el 20% de las entidades no tienen sucursales al igual que Bogotá con un 11%, seguido a esto el 40% de las entidades ubicadas en Cundinamarca cuentan con una sucursal y se encuesto a una entidad que cuenta con 43 sucursales.

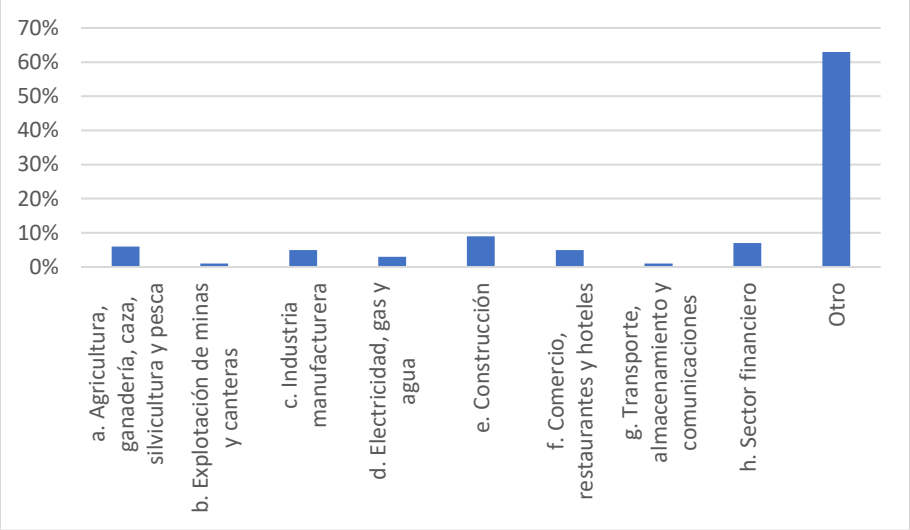
Gráfico 54. Cantidad de sucursales por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 55 se observa que el 63% de las entidades no se identifican con las principales actividades económicas señaladas, entre estos se encuentran asociaciones comunales o veredales y acueductos municipales, el 9% de los encuestados pertenecen a la construcción, el 7% al sector financiero y un 6 % se dedican a la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.

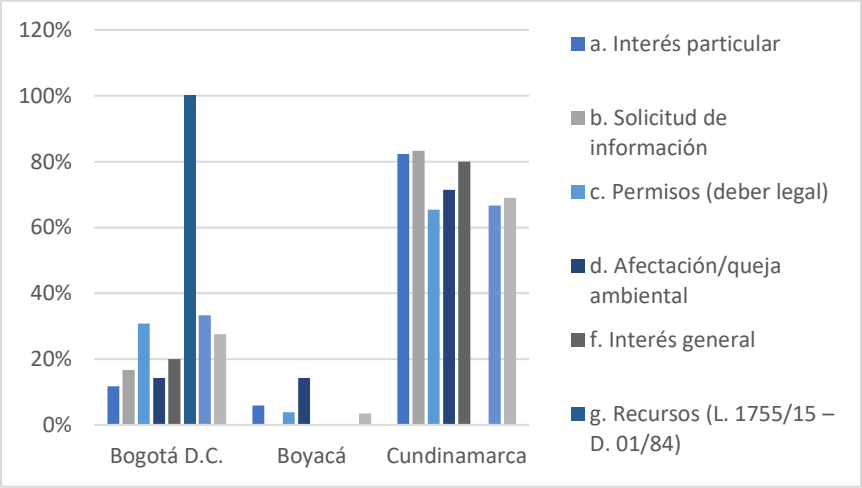
Gráfico 55. Actividad económica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 56 el 100% de los recursos (L 1755/15- D01/84) son solicitados por empresas ubicadas en Bogotá, y el 83% de las solicitudes de información general o de interés particular son realizadas en Cundinamarca, por otro lado, la solitud más recurrente en Boyacá fue solicitudes relacionadas con afectación/ queja ambiental.

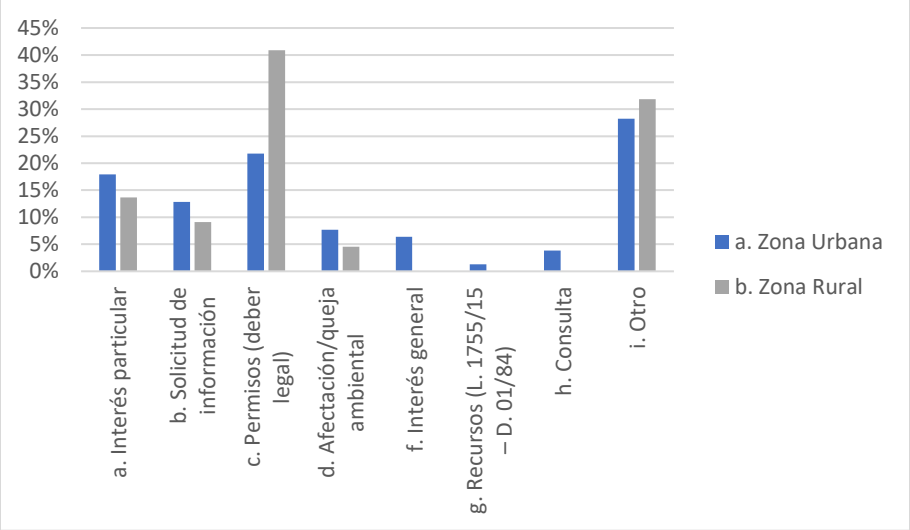
Gráfico 56. Principales tramites solicitados en el último año por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 57 los permisos son los tramites más solicitados en la zona rural con un 41%, para la zona urbana el 28% selección otro tipo de tramites entre los que se identificaron concesiones de agua, solicitud de acompañamiento o visitas y temas electorales.

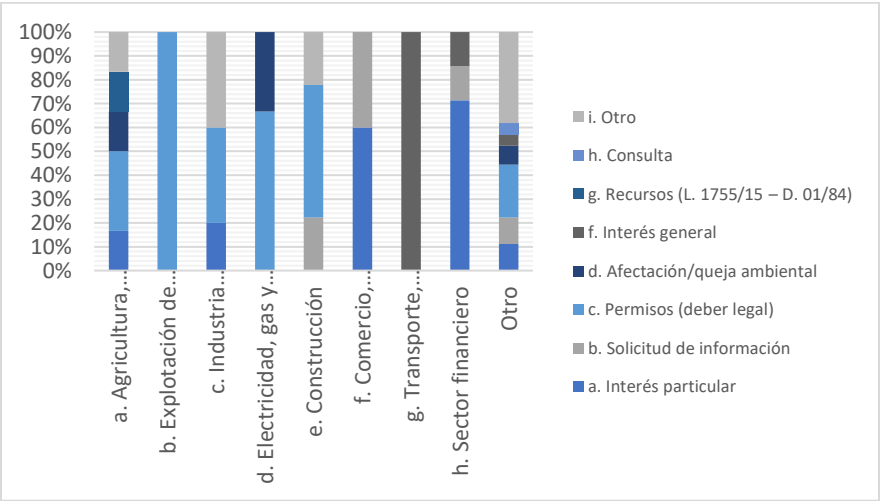
Gráfico 57. Principales tramites solicitados en el último año por zona



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

Se evidencia en el Gráfico 58, que las principales solicitudes por actividad económica, para el caso de la actividad de explotación de minas y canteras en el año 2022 se centró en la solicitud de premisos, para la actividad de transporte, almacenamiento y comunicaciones, la interacción se dio por solicitudes de interés general y para las actividades financieras y comercio restaurantes y hoteles, las solicitudes principales fueron de interés particular.

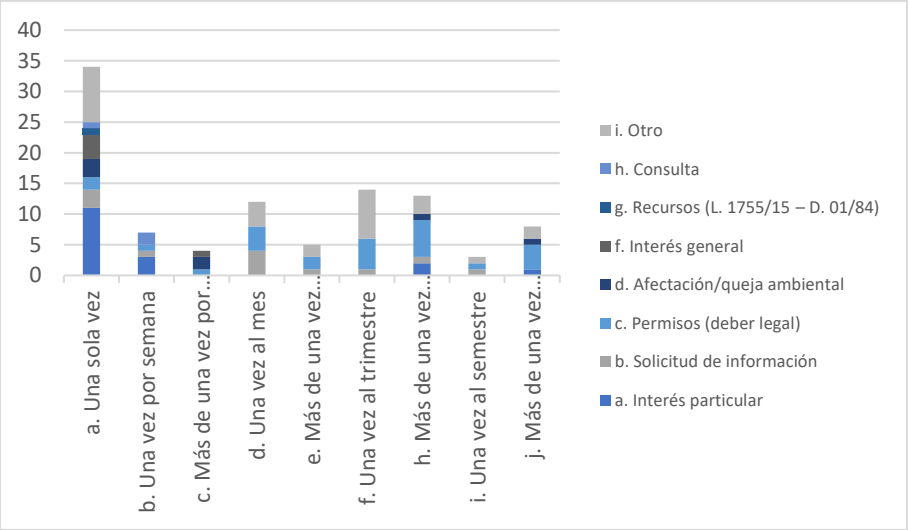
Gráfico 58. Principales tramites por actividad económica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 59, el requerimiento de servicios fue uno de los que más interacciones necesito, y las solicitudes de interés particular fueron resueltas en un 51% en la primera interacción.

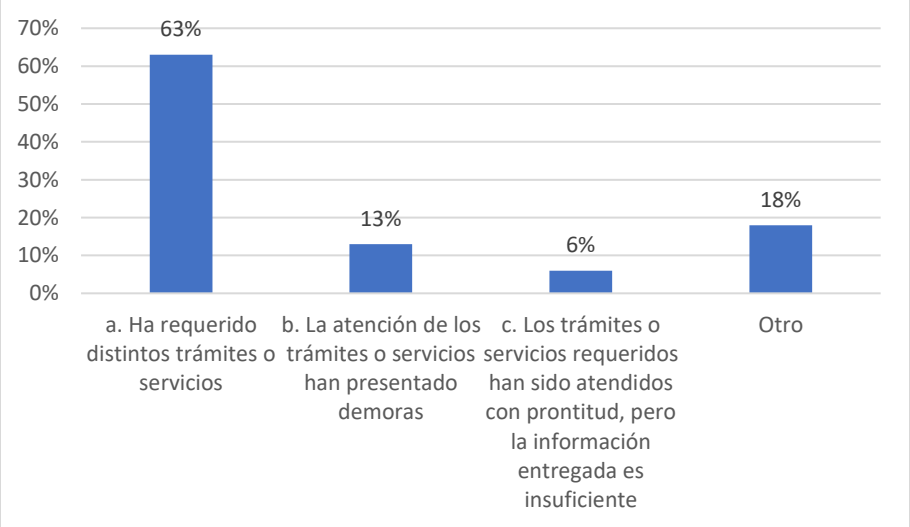
Gráfico 59. Cantidad de interacciones de acuerdo con el servicio/ tramite solicitado.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con Gráfico 60, la razón principal de interacción por más de una vez con la CAR se relaciona con la necesidad de diferentes tramites o servicios en un 63%, un 13% le atribuye la cantidad de interacciones a la demora en la atención del trámite o servicio y un 6% indica que la falta de información no es clara cuando se solicitan tramites o servicios ante la CAR.

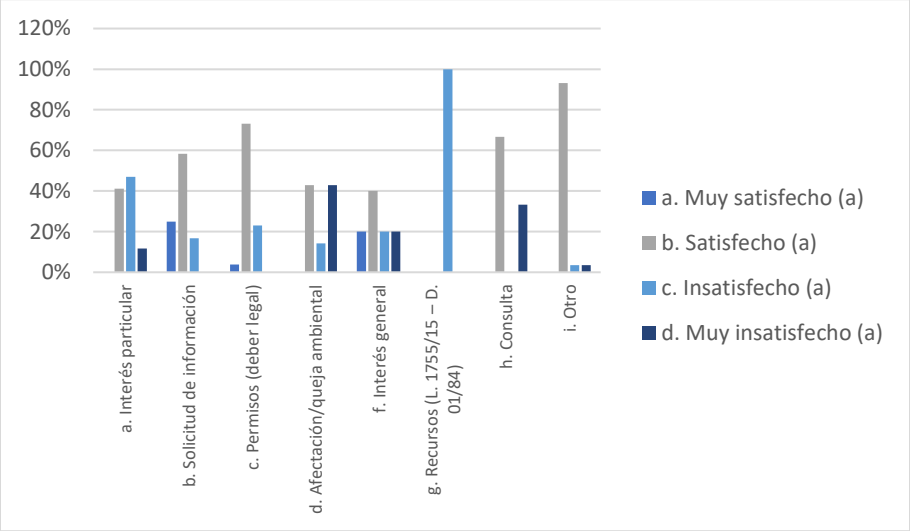
Gráfico 60. Distribución de la razón de interacción con la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 61 se puede observar la distribución de la calificación para cada uno de los servicios indagados en la encuesta, en cuanto a la consulta por temas de interés particular el 47% se sintió insatisfecho con la atención, seguido de un 41% que se sintió satisfecho, en cuanto a la solicitud de información el 58% de los encuestados se sintieron satisfechos seguido de un 25% que se sintieron muy satisfechos, para el trámite de permisos el 73% se sintieron satisfechos y un 23% se sintieron insatisfechos, por otro lado la solicitud por afectación o queja ambiental muestra en igual medida con un 43% de satisfacción e insatisfacción, en temas de interés general el 40% se mostró satisfecho y por último los tramites y servicios relacionados con recursos el 100% se mostró insatisfecho con la atención recibida.

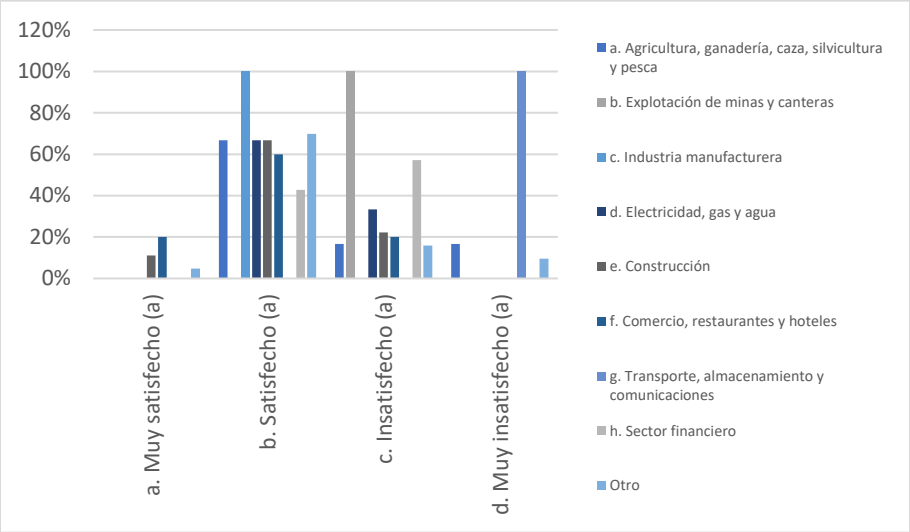
Gráfico 61. Nivel de satisfacción de acuerdo con el tipo de tramite o servicio solicitado



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 62, la mayoría de actividades económicas se encuentran satisfechas con el servicio, a excepción del caso de explotación de minas y canteras que se encuentran insatisfechos y la actividad de transporte, almacenamiento y comunicaciones que están muy insatisfechos.

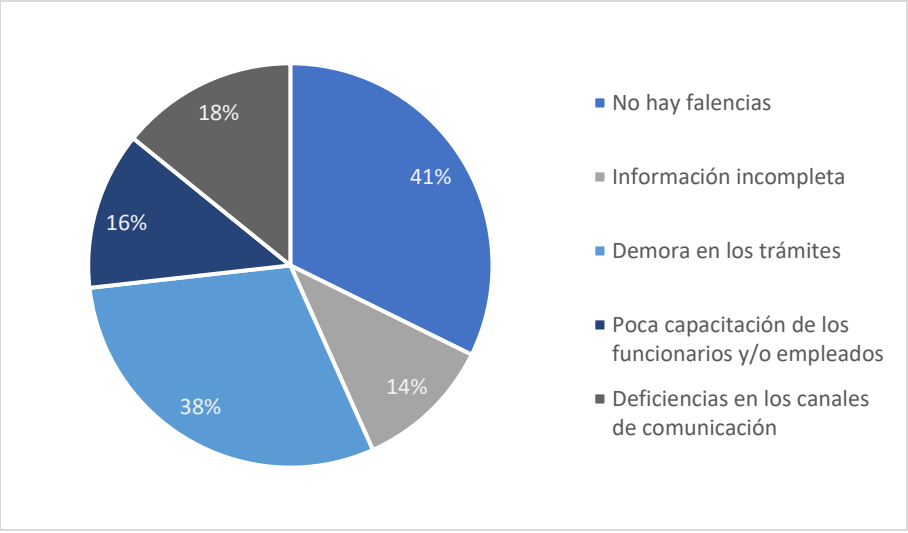
Gráfico 62. Nivel de satisfacción por actividad económica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 63, el 41% de los representantes de personas jurídicas consideran que no existen falencias en la atención recibida por la CAR, seguido de un 38% que considera que existen mucha demora en los tramites y un 18% que considera que se deben mejorar los canales de comunicación.

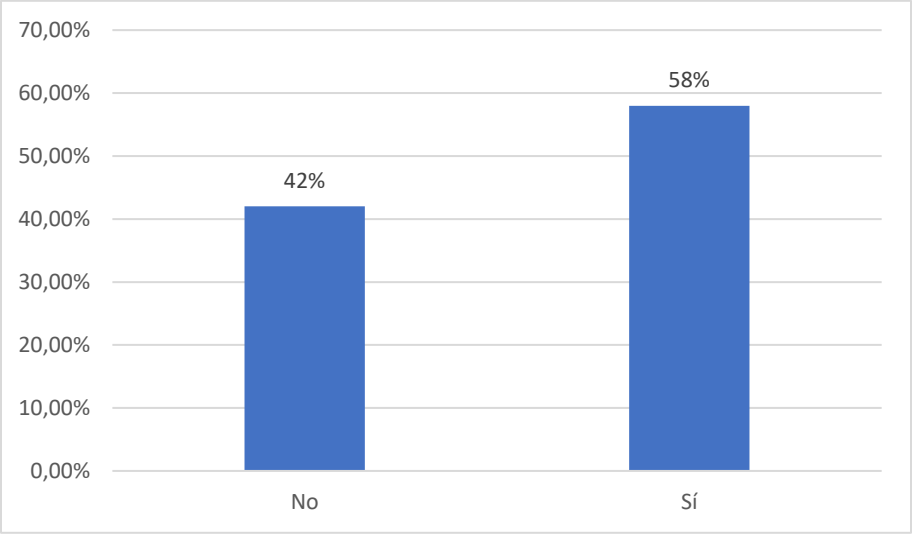
Gráfico 63. Nivel de percepción de falencias en la atención que brinda la CAR a sus usuarios



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 64, el 58% de los encuestados conoce la página web, frente al 42% que no la conoce.

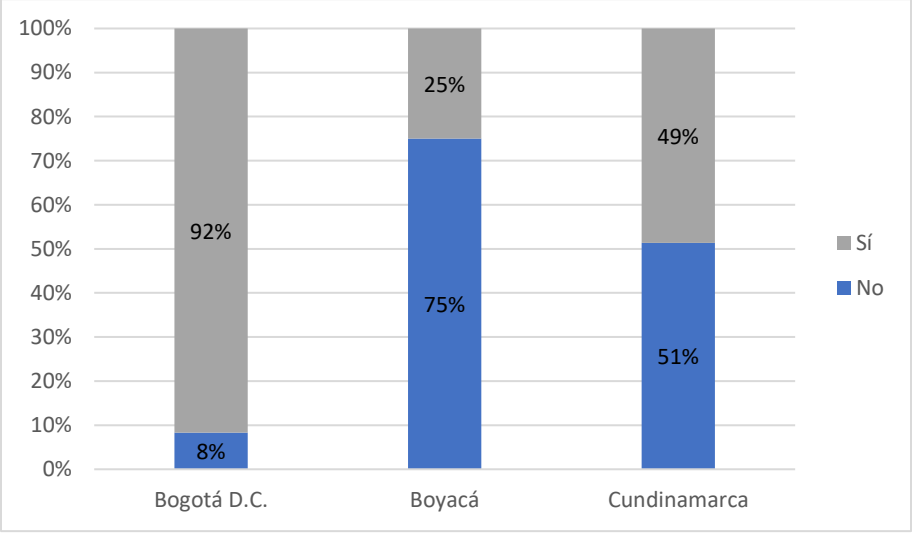
Gráfico 64.Conocimiento de la página Web



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 65, el 92% de usuarios de Bogotá conocen la página web, muy por el contrario, en Boyacá con el 75% y Cundinamarca con el 51% no conoce la página web.

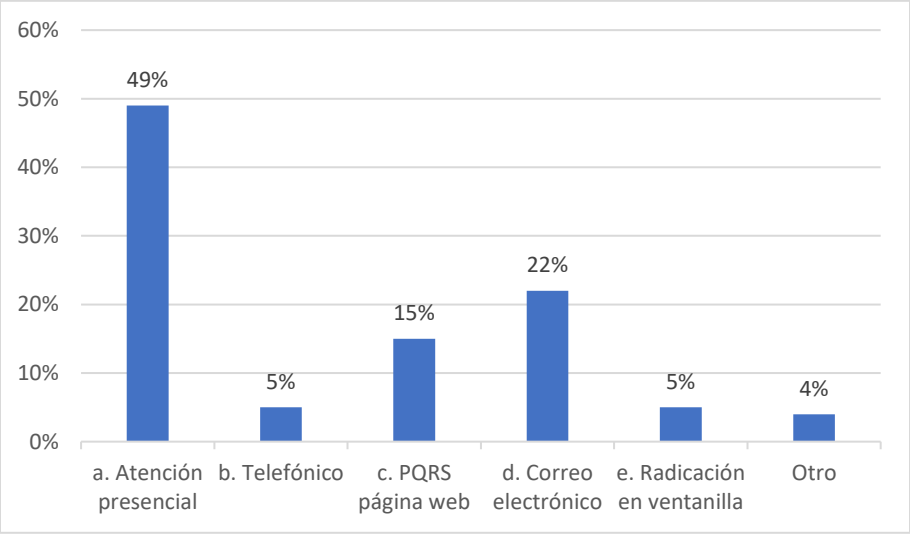
Gráfico 65.Conocimiento de la página web por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 66, el principal canal de interacción con la CAR es la atención presencial con un 49%, seguido del correo electrónico con un 22%.

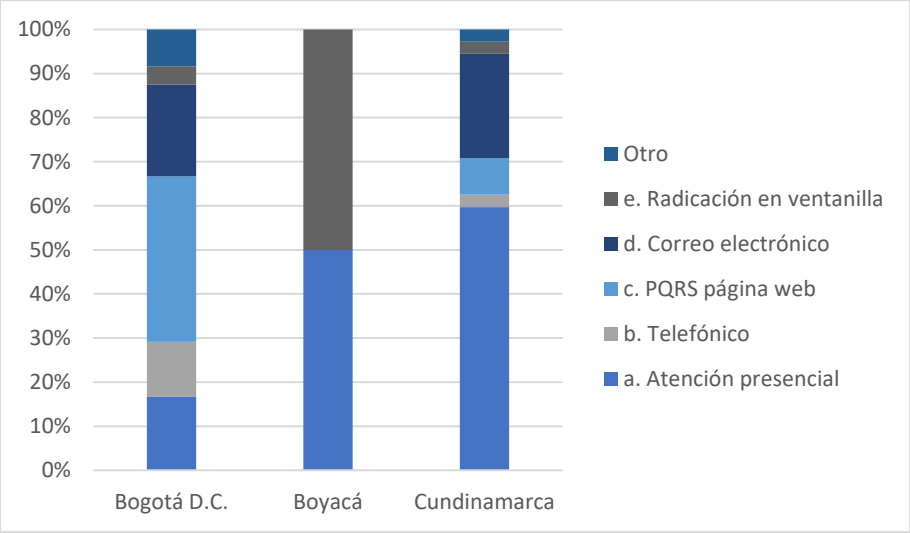
Gráfico 66.Canal de uso habitual para solicitar un trámite o servicio



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 67, se identifica que para el caso de Bogotá el uso de página web con un 38% es el canal más usado, en el caso de Boyacá la radicación por ventanilla y la atención presencial son de igual interés para los usuarios y para Cundinamarca el 60% de los usuarios prefieren la atención presencial que los ostros canales.

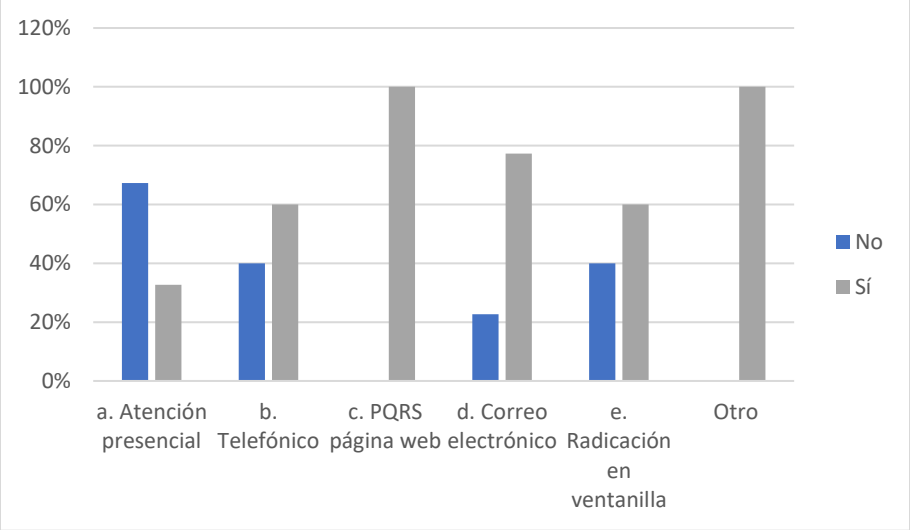
Gráfico 67. Distribución de los canales de comunicación con la CAR por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 68, el 67% de las personas que prefieren el canal de comunicación presencial no tienen conocimiento de la página web, y el 60% que usan la atención telefónica conocen la página web, por último, el 40% de los usuarios que realizan tramites radicando por ventanilla no conocen la página web.

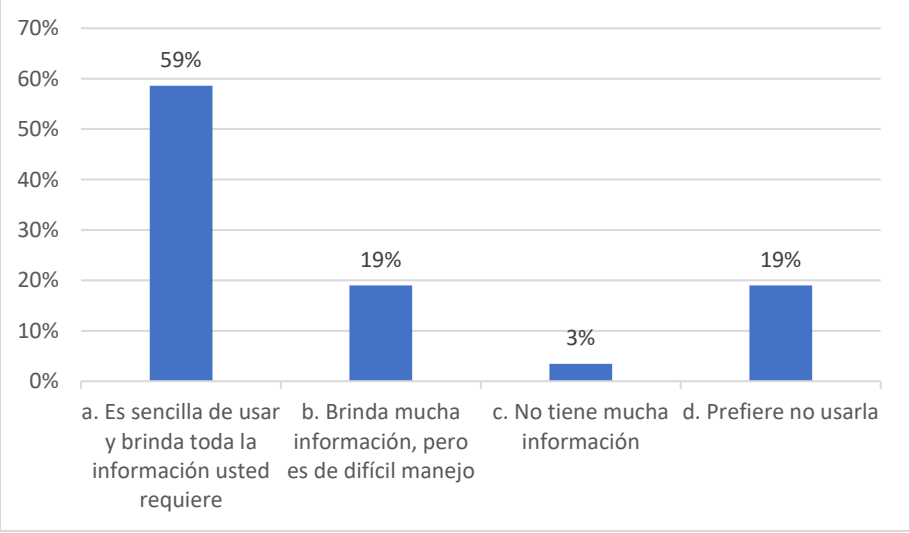
Gráfico 68. Conocimiento de la página web con respecto a los canales de interacción que usa habitualmente



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con Gráfico 69, el 59% de los usuarios de la página web consideran que es sencilla de usar y brinda toda la información usted requiere, por otro lado, el 19% considera que, aunque tienen mucha información es de difícil manejo.

Gráfico 69.Consideraciones frente a la página web

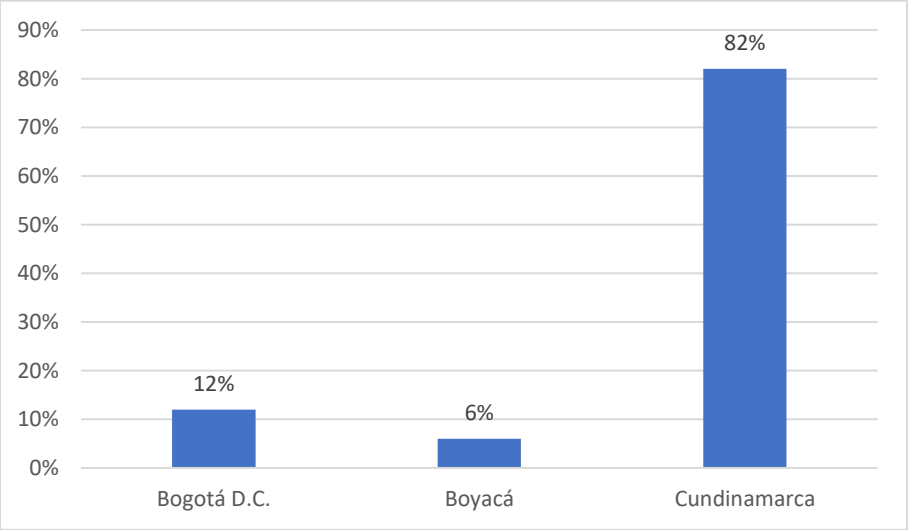


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

E. ACTORES SOCIALES

En el presente capítulo se desarrollará el análisis de las encuestas realizadas a los actores sociales usuarios de la CAR, de acuerdo con esto se inicia el análisis verificando que el 87% de los actores sociales encuestados se encuentran principalmente en Cundinamarca como se puede observar en el Gráfico 70.

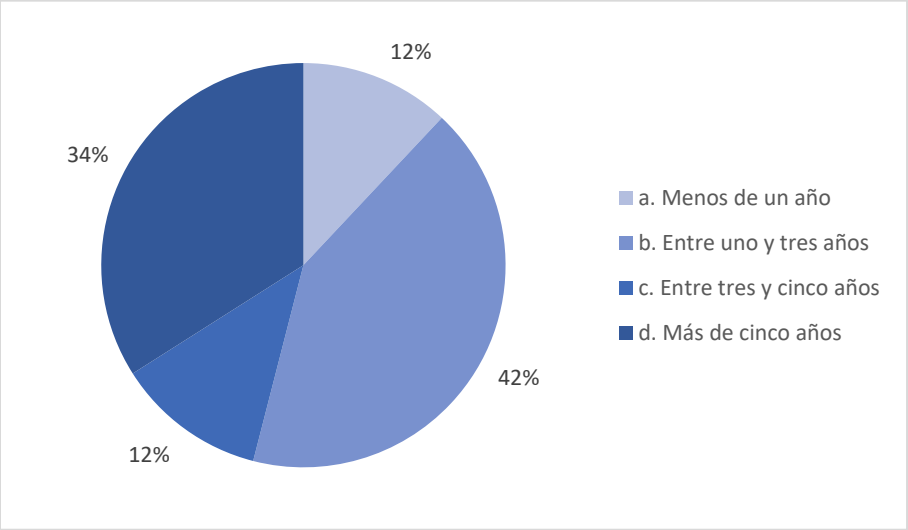
Gráfico 70. Distribución de los Actores Sociales



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 71 se puede detallar que el 42% los actores sociales entrevistados llevan entre uno y tres años y el 34% llevan más de cinco años en la organización, lo que permite establecer una condición idónea de conocimiento frente a la relación con la CAR.

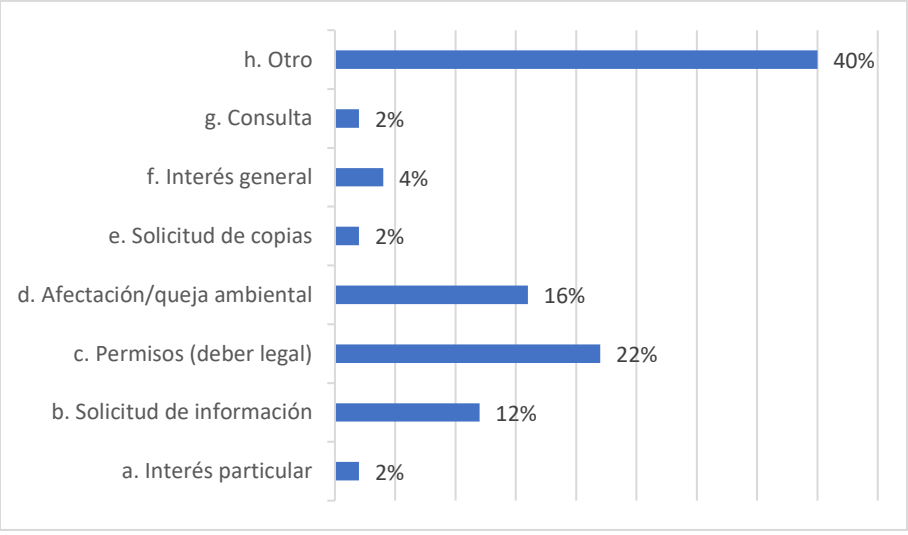
Gráfico 71. Antigüedad en el rol dentro de la organización



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 72 se puede observar los principales motivos de interacción con la CAR por parte de los actores sociales, con un 22% son los permisos, seguido de un 16% por la afectaciones o quejas ambientales y en la opción otros se identificaron casos de capacitación, concesiones de agua y solicitud de visitas.

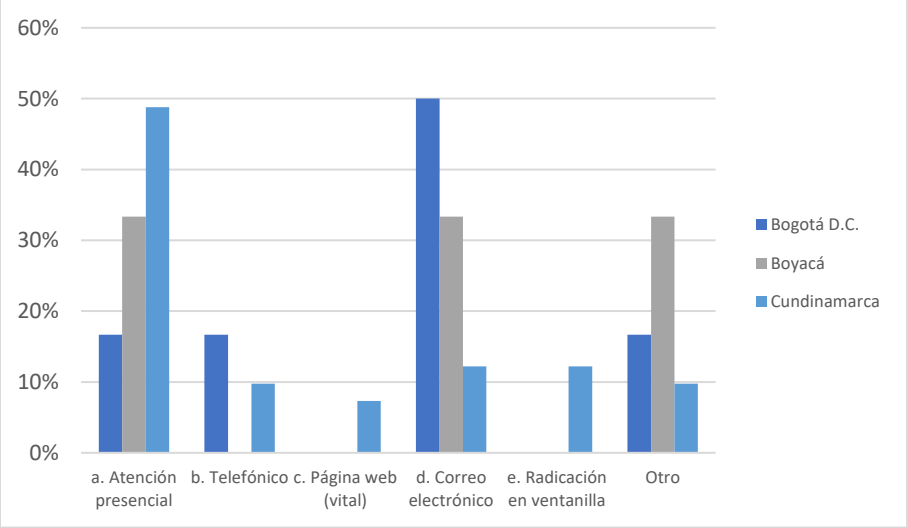
Gráfico 72. Principal tramite o servicio requerido ante la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 73 se identifica que para la ciudad de Bogotá el principal canal de comunicación con la CAR es el correo electrónico con un 50%, seguido por la atención presencial y telefónica con un 17%, por otro lado, en el departamento de Boyacá las preferencias son atención presencial y correo electrónico con un 33%, y por último para el departamento de Cundinamarca la preferencia por la atención presencial es del 49% frente a otros canales de atención.

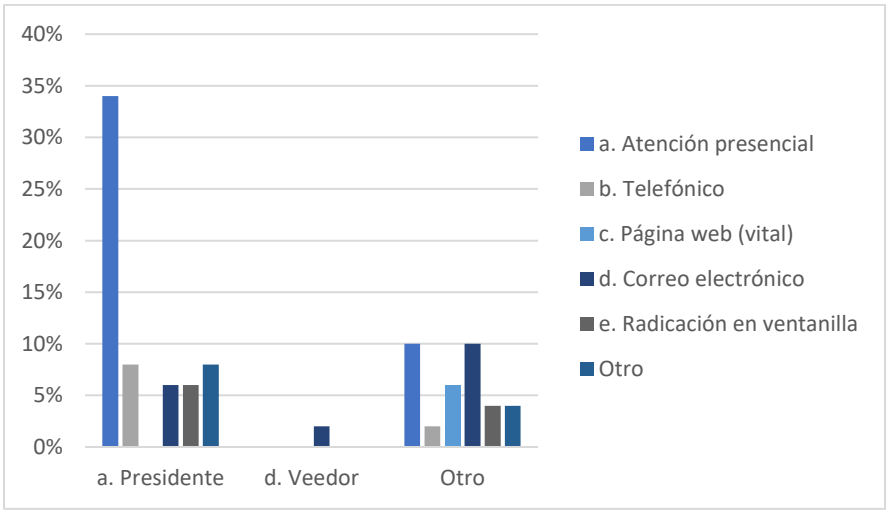
Gráfico 73. Principal canal de interacción con la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 74, se puede observar que, para el rol de presidente en las organizaciones, este prefiere la atención presencial para solicitar tramites o servicios ante la CAR.

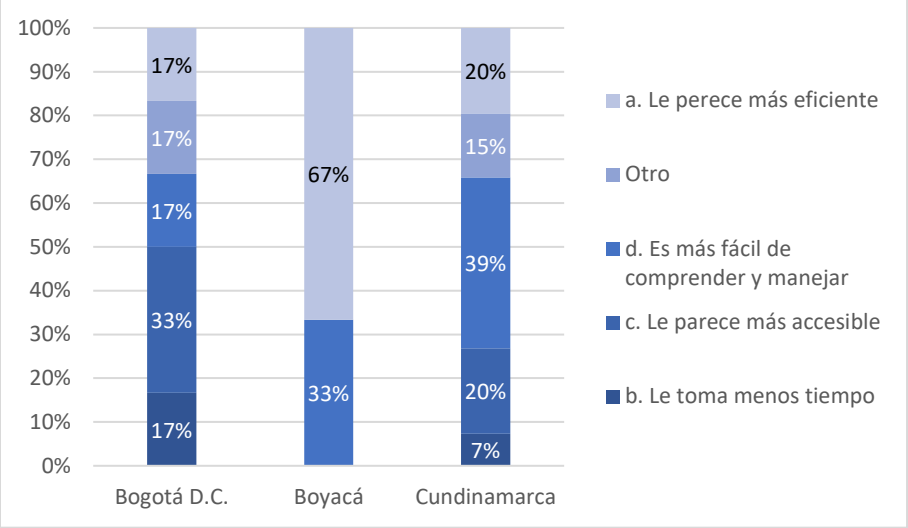
Gráfico 74. Principal canal de comunicación por rol



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 75 se observa la percepción de los usuarios con respecto a la principal razón por la cual seleccionan un canal de comunicación con la CAR, en este sentido se puede observar que para Bogotá la principal razón es la accesibilidad, para Boyacá es la eficiencia y para Cundinamarca es la facilidad en la comprensión y el manejo.

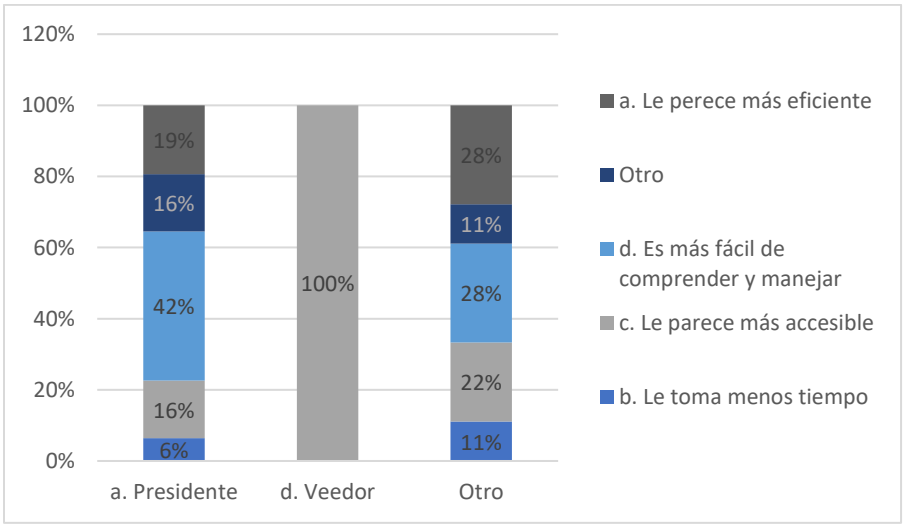
Gráfico 75. Principales motivos de la selección del canal de comunicación por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

Como se puede observar en el Gráfico 76, la motivación principal para usar un canal de atención en el caso de los presidentes de las entidades es la facilidad de comprensión y manejo con un 42%, para los veedores el motivo principal es la accesibilidad.

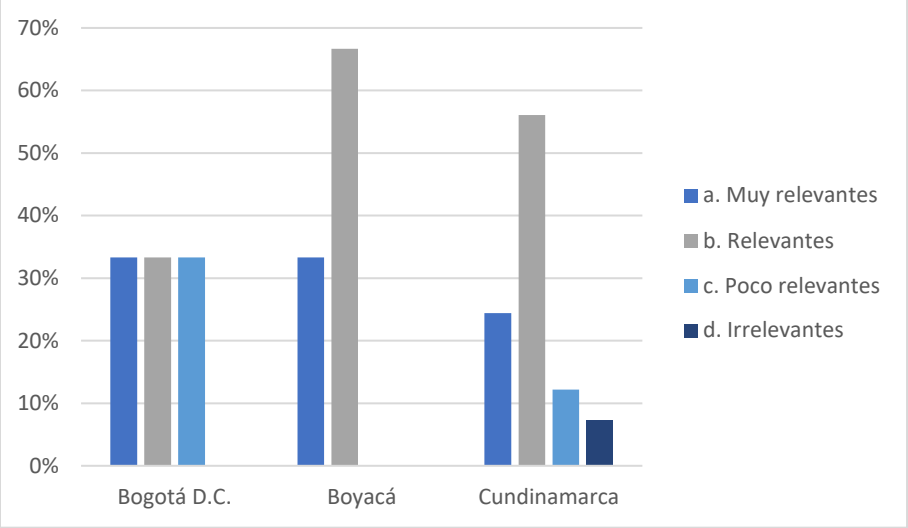
Gráfico 76. Principales motivos de la selección del canal de comunicación por rol



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

El Gráfico 77 muestra el nivel de percepción de los actores sociales con respecto a los diferentes proyectos liderados por la CAR, en este caso para Boyacá los proyectos son considerados relevantes para un 67% de los usuarios encuestados, y para Cundinamarca el 56% los consideran relevantes y un 7% irrelevantes; en el caso de Bogotá la percepción general es un nivel de relevancia moderado.

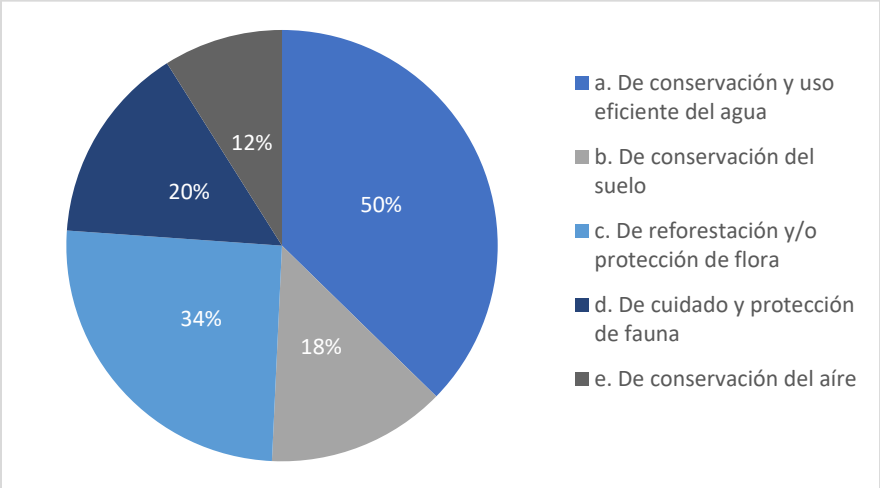
Gráfico 77. Percepción de los proyectos liderados por la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 78, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**el 50% de los actores sociales participan en los proyectos de conservación y uso eficiente del agua, seguido por proyectos de reforestación y/o protección de la flora con un 34% y de cuidado y protección de fauna con un 20%, se debe encaminar esfuerzos para lograr mayor reconocimiento de los proyectos liderados y esto aliente la participación de más actores.

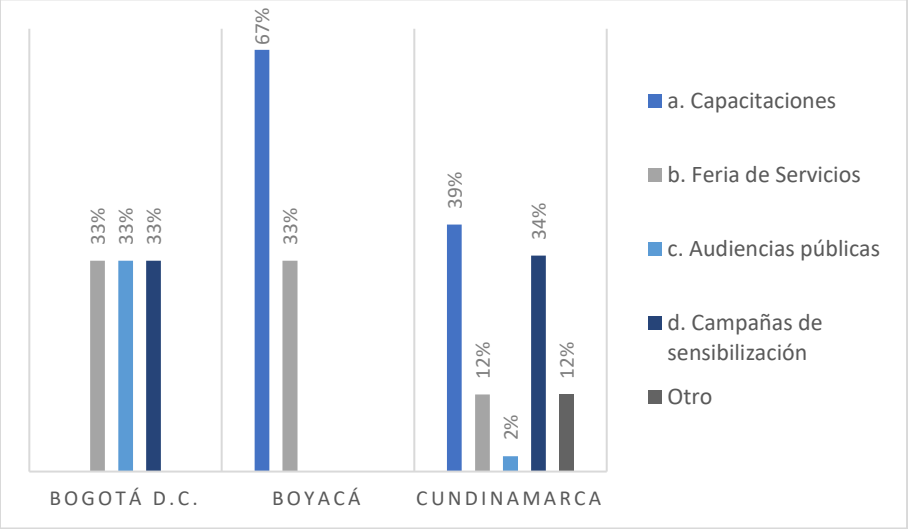
Gráfico 78. Porcentaje de participación en los proyectos liderados por la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 79 se evidencia que las jornadas de capacitación son la actividad que se considera más efectiva para mejorar la interacción con la CAR en los tres departamentos de influencia de la CAR, seguido de las campañas de sensibilización para Cundinamarca y las ferias de servicios para Boyacá.

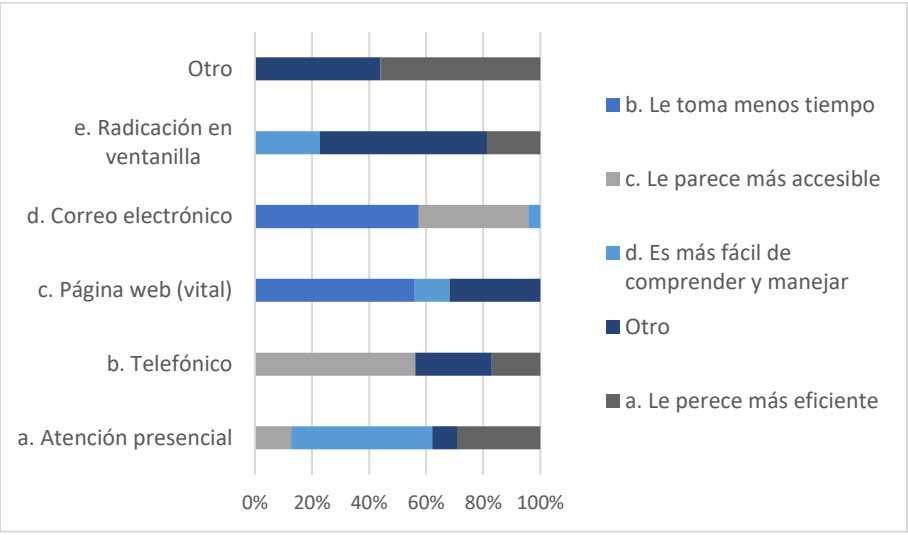
Gráfico 79. Actividades más relevantes para mejorar la atención por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

En el Gráfico 80 se evidencia en cuanto a los diferentes canales de comunicación con la CAR que el correo electrónico y la página web (VITAL), están considerados medios que requieren menos tiempo para la solicitud de tramites o servicios, seguido de la atención telefónica que les parece más accesible a los usuarios.

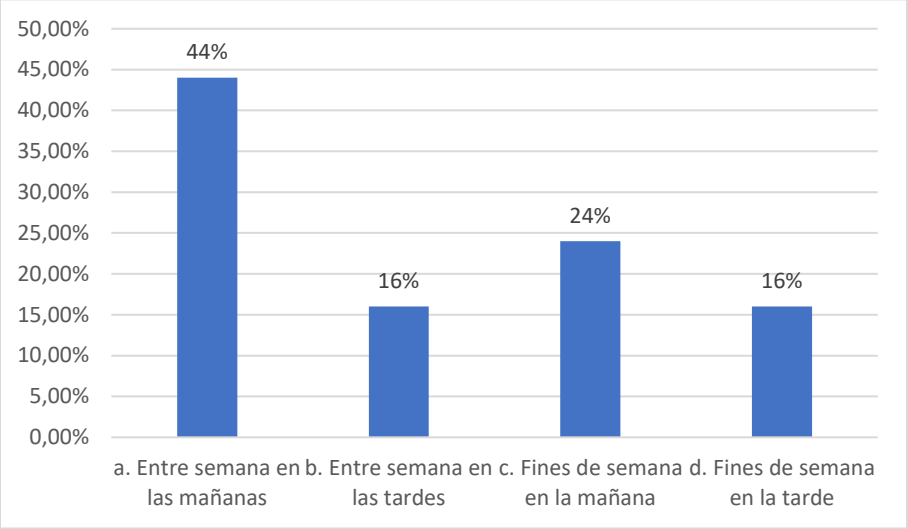
Gráfico 80. Relación de los canales de comunicación en relación de la percepción de preferencia



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

De acuerdo con el Gráfico 81, los usuarios preferirían que las jornadas convocadas por la CAR para realizar los eventos fuera entre semana en las mañanas con un 44% de validación, seguido de los fines de semana en la mañana con un 24%.

Gráfico 81. Distribución de las jornadas para realizar eventos por la CAR



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de caracterización de usuarios

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con la caracterización realizada más del 99% de los usuarios saben leer y escribir, lo que les facilita el acceso a los diferentes canales con los que cuenta la CAR para hacer uso de los servicios o solicitar trámites ante esta, lo que implica que la asesoría hacia el uso de diferentes canales de atención se puede desarrollar.

Los principales trámites realizados el año pasado fueron afectaciones por temas ambientales y solicitud de permisos, dentro del grupo muestral no se encontraron trámites relacionados con reclamos contra funcionarios, lo que permite inferir que el servicio prestado por parte de los funcionarios está acorde con las necesidades de los usuarios.

De manera general los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de la corporación con más de un 44%, pero se debe hacer seguimiento al 32% que indico que se encontraba insatisfecho, algunas de las razones identificadas fue la falta de información completa después de solicitar un trámite o servicios y la demora en la resolución de estos.

En cuanto al reconocimiento de los diferentes canales de atención de manera general en la muestra poblacional se indicó que menos de la mitad conocían la página web de la CAR, y los que la conocen indicaron que no hacían uso de esta porque tienen mucha información y les parece de difícil manejo, en este sentido se recomienda iniciar el estudio para el desarrollo de un programa de capacitación enfocado principalmente a personas en condición de discapacidad ya que les permitiría evitar los desplazamientos en algunas de las solicitudes, y usuarios ubicados en los otros departamentos de influencia de la CAR fuera de Bogotá.