

Caracterización Autoridades Ambientales

.....

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**Subdirección de Mecanismos de Participación
Ciudadana Ambiental**

**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES
ANLA**

Noviembre 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. Metodología.....	4
2. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance	6
2.1 Objetivos.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización.....	6
2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información.....	7
2.4 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.....	8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL	9
Listado de Autoridades Ambientales caracterizadas	9
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	10
¿Qué trámites y servicios efectuó en el año 2019 ante la ANLA.....	10
¿Durante los trámites efectuados ante la ANLA, la información que requirió estaba relacionada con?	11
¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información de los trámites con la ANLA?	12
Califique de 1 a 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja), su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios realizados:.....	13
Indique las razones por las cuales calificó con nivel bajo su nivel de satisfacción (1,2,3)	13
¿Qué le gustaría que la ANLA mejorara en la atención de los trámites?	14
¿Tiene alguna propuesta de mejora para el trámite seleccionado? ¿Cuál?	16
INFORMACIÓN SOBRE ESPACIOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	16
¿En cuál(es) de estas instancias han participado?.....	16
¿En cuál(es) de las anteriores instancias le gustaría participar?	17

¿Le interesaría promover de manera conjunta espacios de participación ciudadana en su región?	18
¿Conoce la estrategia de Inspectores Ambientales Regionales implementada por la ANLA?	19
¿Califique de 1 a 5, si la estrategia de inspectores regionales ha contribuido a mejorar la coordinación de acciones entre su Entidad y la ANLA?	19
¿Conoce y ha sido involucrado con información de su Entidad en el instrumento de Regionalización de la ANLA?	20
¿Participa en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocadas por la ANLA?.....	21
¿Cuáles son las razones por las que no ha participado en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocadas por la ANLA? .	21
¿Por qué medio y con qué frecuencia le gustaría informarse de la programación de las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocados por la ANLA?	22
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	22
¿Sigue a la ANLA por alguna de las redes sociales? Indique cual.....	22
¿Qué información de la ANLA es de su mayor interés?.....	23
¿Tiene alguna sugerencia adicional para la ANLA?	24
3. Consideraciones finales	25

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo fundamental de contar con un mayor nivel de conocimiento de los usuarios y grupos de interés, que le permita a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA encaminar acciones tendientes a lograr mejorar su gestión con base en las necesidades y expectativas con cada uno de ellos, durante el año 2020 se llevó a cabo la caracterización de Autoridades Ambientales del país.

La caracterización de grupos de interés de la Autoridad, se ha venido desarrollando bajo el liderazgo del área responsable de servicio al ciudadano (antes Grupo de Atención al Ciudadano, ahora Grupo de Participación ciudadana y Atención al Ciudadano¹) desde el 2019, busca ir avanzando, vigencia tras vigencia, en la elaboración de instrumentos concretos que permitan caracterizar cada uno de los grupos de interés que interactúan con la ANLA, a fin de formular estrategias de relacionamiento apropiadas en las que se establezcan acciones concretas y medibles a favor del acercamiento y creación de confianza con cada uno de los mismos.

Igualmente, es de recordar que, durante el 2019, se elaboró la *Metodología para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés*, que determina el marco que estructura esta importante labor. En este sentido, el presente documento desarrolla los lineamientos allí contenidos, en cumplimiento con lo dispuesto por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Por tanto, el presente documento analiza la información de los trámites y servicios recibidos por las Autoridades Ambientales, así como las necesidades, expectativas y posibilidades de trabajo conjunto, e identifica recomendaciones para mejorar la prestación de servicios y la coordinación interinstitucional en lo relacionado con el licenciamiento ambiental.

1. Metodología

En el 2019, la ANLA elaboró la *Metodología de caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés*, con el objetivo de describir los pasos que debe seguir la Entidad en la aplicación de ejercicios de caracterización, en armonía con lo estipulado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del

¹ Con el Decreto 376 de 2020, “*Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA*”, se creó la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, dependencia encargada, por excelencia, en formular e implementar estrategias que permitan mejorar la relación de la Autoridad con sus grupos de interés. Dentro de esta Subdirección se creó el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Usuario, el cual absorbió las funciones del anterior Grupo de Atención al Usuario, y será el encargado de promover y fortalecer las acciones de participación que permitan el mejoramiento continuo de la gestión de la ANLA.

Departamento Nacional de Planeación, entidad líder de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Desde el 2020, y con la creación de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, se han generado una serie de esfuerzos que buscan mejorar tanto el servicio al ciudadano como la participación de los grupos de interés en la gestión institucional de la ANLA. De esta forma, la entidad tiene como horizonte la elaboración e implementación de dos grandes iniciativas: por un lado, la Política de Participación Ciudadana, la cual, como su nombre lo indica, busca fortalecer y promocionar los mecanismos de participación en el marco de sus funciones; y por el otro, pero de manera articulada con el anterior instrumento, estrategias de relacionamiento con grupos de interés, las cuales proveerán a la entidad con acciones concretas que permitan consolidar la transparencia en la información pública, generar espacios participativos idóneos, y crear oportunidades de trabajo conjunto y coordinado.

Ahora bien, el ejercicio de identificación y priorización de grupos de interés, mediante la aplicación de la metodología de *juicio de expertos* y *PODER- INTERES*, desarrollada a través de mesas técnicas en las que se involucraron a las áreas misionales y de apoyo, la ANLA priorizó una serie de grupos de interés y estableció un cronograma para ir avanzando, año tras año, en su caracterización. En este sentido, para el 2020, se programó la caracterización de “Autoridades Ambientales”, como agente de mayor potencial en la creación de valor público para la entidad.

Así las cosas, la ANLA construyó y aplicó un instrumento de caracterización a 39 autoridades ambientales del país, entre estas: 33 corporaciones autónomas regionales y autoridades ambientales de las 6 ciudades capitales más grandes del país, en el cual se priorizaron las siguientes variables:

- Identificación de la Autoridad Ambiental
- Información sobre el trámite realizado en la Entidad
- Información sobre espacios de articulación interinstitucional
- Información sobre espacios de participación
- Otra información de interés

A continuación, se describen los pasos y resultados que, de conformidad con la metodología establecida, se surtieron para realizar la caracterización del Grupo de Interés: “Autoridades Ambientales”.

2. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

2.1 Objetivos

Objetivo general

Identificar las necesidades de información en relación con los trámites, articulación interinstitucional, espacios de participación y otra información de interés de competencia de la ANLA, por parte del grupo de interés "Autoridades Ambientales".

Objetivos específicos

- ✓ Identificar acciones de mejora para adecuar la oferta institucional a las características, necesidades y expectativas de las autoridades ambientales.
- ✓ Obtener insumos para el diseño e implementación de las estrategias de participación y relacionamiento con autoridades ambientales.
- ✓ Viabilizar las sugerencias e incorporarlas en la gestión de la entidad, en la medida de sus capacidades y recursos, y en el marco de sus funciones.

2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización

La ANLA estableció que el líder de la actividad fuera el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.

Teniendo como base la guía metodológica elaborada por la ANLA, es deber del líder:

- Centralizar y analizar la información que resulte de los ejercicios de caracterización.
- Difundir la información y promover el uso constante de los resultados de los ejercicios de caracterización al interior de la entidad para mejorar las acciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Asegurar la actualización permanente de la información de los ejercicios de caracterización, con el fin de contar con datos reales para la toma de decisiones.
- Disponer los resultados de la caracterización para consulta externa de todos los interesados.

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, se determinaron los siguientes niveles de desagregación de la información a recolectar:

Información

Se identificó qué información de la entidad requieren o les interesa conocer a las autoridades ambientales, así como los canales a través de los cuales obtuvo y prefiere obtener la misma. Con estos resultados, la entidad define si es necesario fortalecer la transparencia activa² y su divulgación, así como la diversificación de los canales de comunicación.

Articulación

Se consultaron los motivos que llevaron a las autoridades ambientales a interactuar con la entidad, su grado de satisfacción con la oferta institucional recibida y las posibilidades de trabajo conjunto, de manera que la entidad pueda establecer acciones concretas que fortalezcan su presencia en el territorio.

Participación

Se consultó en qué instancias de participación han sido involucrados y si están interesados en continuar haciendo parte en este tipo de ejercicios, igualmente se preguntó si conocen la estrategia de Inspectores Regionales Ambientales implementada, y el nivel de participación de las autoridades ambientales en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos. Lo anterior, para encaminar acciones de coordinación interinstitucional y el diseño de estrategias efectivas de relacionamiento.

Opciones de mejora

Se identifican necesidades y expectativas, así como las propuestas para que la entidad mejore la prestación de los servicios.

2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información

Teniendo en cuenta el objetivo, alcance, recursos disponibles y el grupo de interés, se utilizó como mecanismo de recolección de información la Encuesta, por la característica de ser un estudio observacional en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Además, al ser un instrumento donde las preguntas son mayoritariamente cerradas, la

² **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna (DAFP)

encuesta facilita la recolección y sistematización de la información en variables específicas.

Para definir el tamaño de la muestra, el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano tomó una población de 39 autoridades ambientales y, teniendo en cuenta un grado de confianza del 90%, se estableció una muestra de 34 de estas, utilizando el método para poblaciones finitas, en tanto conocemos el tamaño de la población:

$$n = \frac{N * (\sigma)^2 * Z^2}{(N-1) * e^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

$$n = \frac{39 * (0,5)^2 * 1,65^2}{(39-1) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,65)^2}$$

$$n = \frac{9,75}{0,095} * \frac{2,7225}{0,680625}$$

$$n = \frac{27}{0,775625}$$

$$n = \mathbf{34}$$

El formulario se elaboró a través de medios digitales dispuesto durante los meses de mayo a agosto, el cual se dirigió a los directores generales de las autoridades ambientales seleccionadas a través de oficio suscrito por la coordinación del Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano y remitido por correo electrónico, posteriormente se realizó contacto telefónico para instar el diligenciamiento y remisión de esta información

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

El formulario diseñado contó con 4 bloques temáticos, a través de los cuales se buscó capturar la información más relevante, y se procedió a analizar los datos:

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL

Listado de Autoridades Ambientales caracterizadas

Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare -
CORNARE
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ
Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC
Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACÁ
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga
- CDMB
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA
Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS
Corporación Autónoma Regional de Chivor - CORPOCHIVOR
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía - CORPOAMAZONIA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial La Macarena - CORMACARENA

Secretaría Distrital de Ambiente - SDA

Establecimiento Público Ambiental Barranquilla Verde - EPA

Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental Santa Marta - DADSA

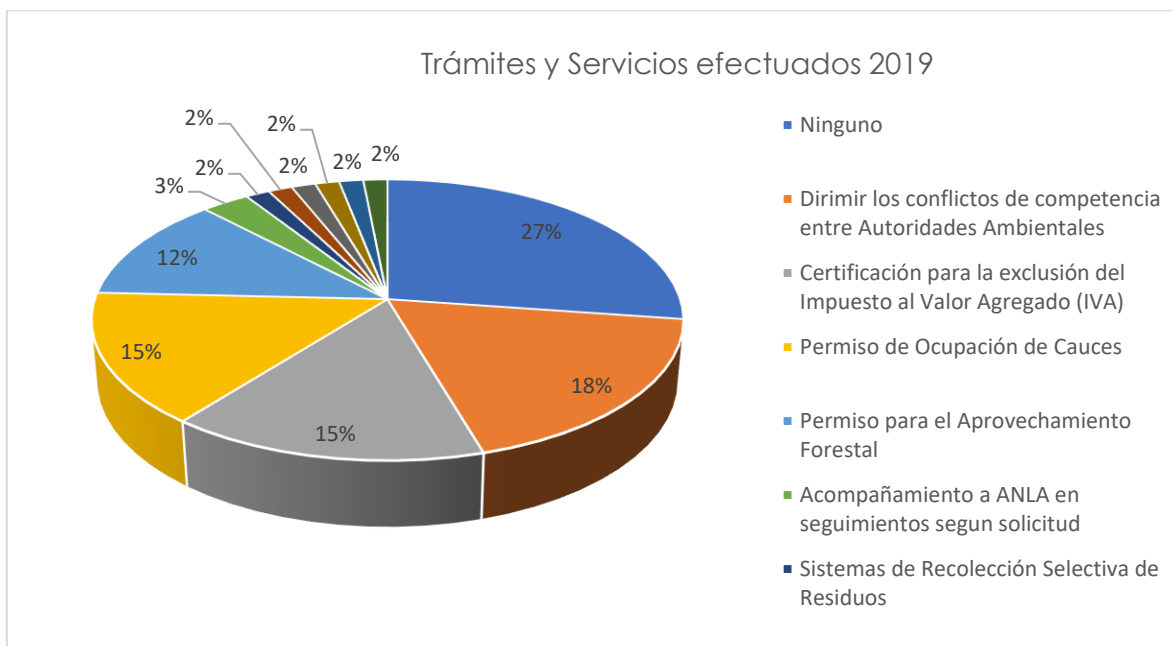
Establecimiento Público Ambiental Cartagena - EPA

Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente Cali - DAGMA

Área Metropolitana del Valle de Aburrá - AMVA

INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

¿Qué trámites y servicios efectuó en el año 2019 ante la ANLA

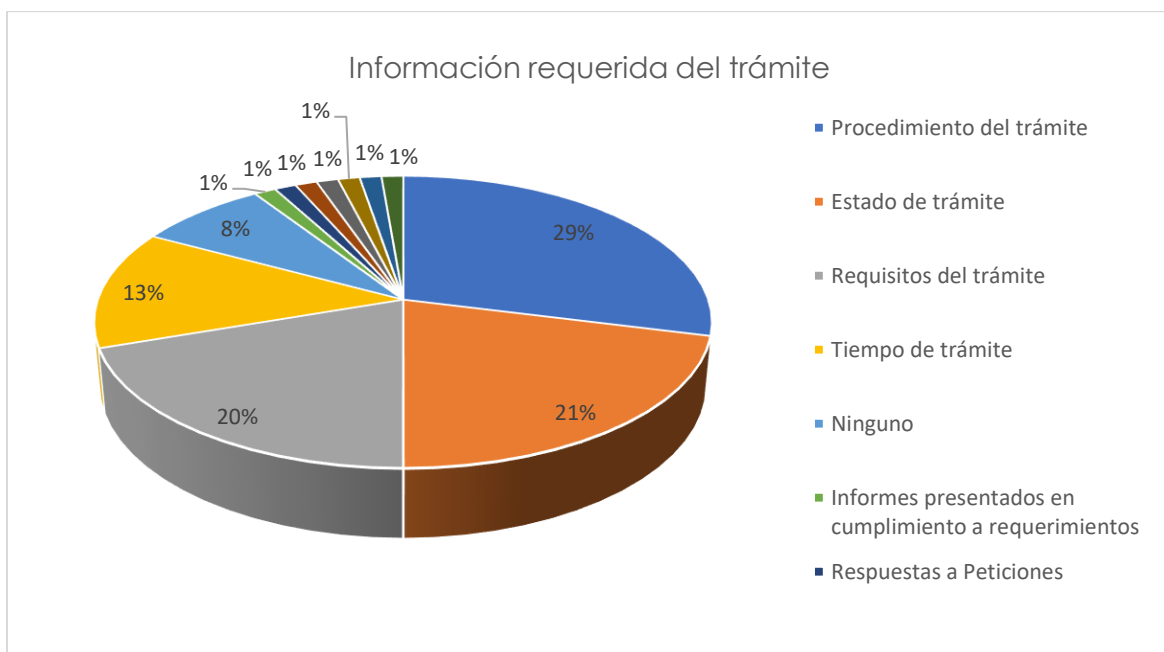


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información suministrada, el 27% de las autoridades ambientales señala que no efectuó ningún trámite con la ANLA en la vigencia 2019. Por su parte el 18% efectuó trámites relacionados con Dirimir conflictos de competencia entre autoridades, seguido del 15% con certificaciones para la exclusión del impuesto al valor agregado (IVA), con similar porcentaje permisos de ocupación de cauce y 12% permisos para el aprovechamiento forestal. En una menor proporción, otros permisos y trámites ambientales.

Lo anterior permite identificar la posibilidad de adelantar agendas conjuntas, ampliando los espacios de capacitación y acompañamiento, en torno a mesas de trabajo técnicas, que mejoren la interacción y comunicación entre la ANLA y las autoridades ambientales.

¿Durante los trámites efectuados ante la ANLA, la información que requirió estaba relacionada con?



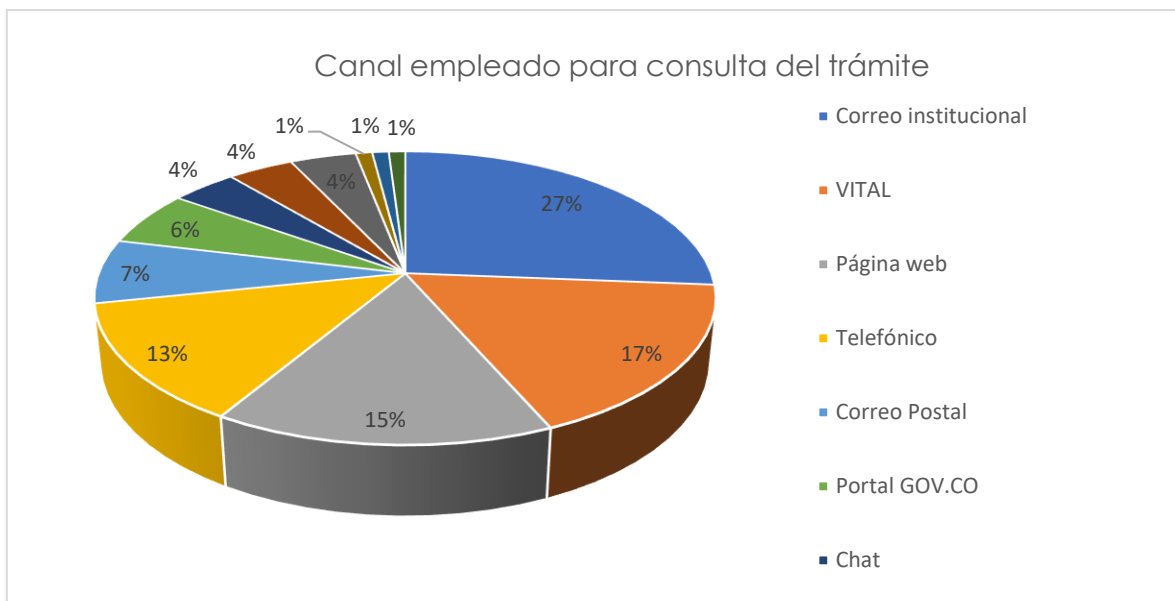
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La información que requirieron las autoridades ambientales durante el trámite estuvo relacionada con el procedimiento 29%, estado del trámite 21%, requisitos 20% y tiempo de respuesta 13%.

La mayor necesidad de información en cuanto a procedimiento y estado del trámite pueden representar oportunidades de mejora, ya sea frente a la claridad de la información o bien de los canales de divulgación. En tal sentido, es necesario

verificar, tanto el contenido de la información para el desarrollo de los tramites, así como el acceso a dicha información para poder favorecer una mejor interacción, no solamente con este grupo de interés, sino cualquier interesado en llevar a cabo un trámite ante la Entidad.

¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información de los trámites con la ANLA?



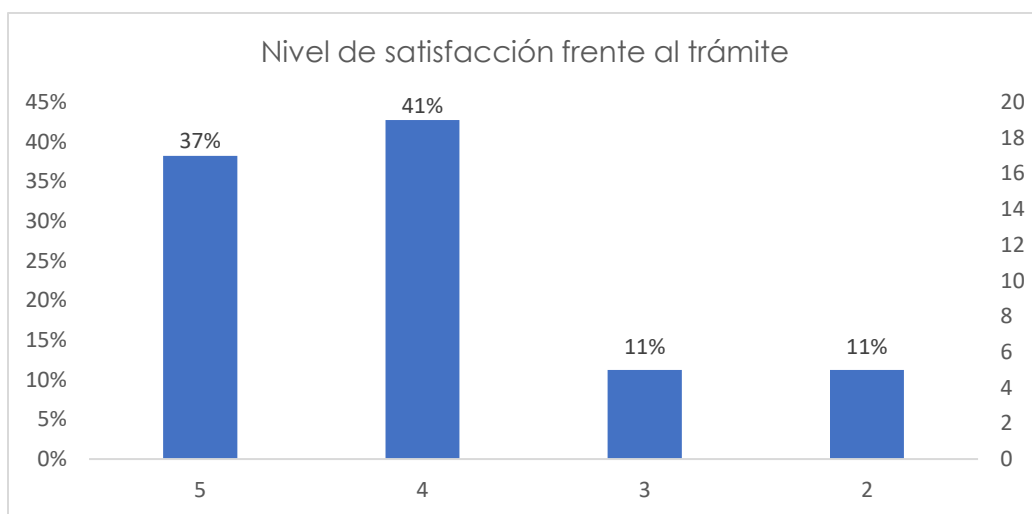
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Los canales que las autoridades ambientales emplearon para consultar información relacionada con sus trámites corresponden a correo electrónico 27%, VITAL 17%, página web 15%, telefónico 13%, correo postal 7% y Portal GOV.CO 6%. Los demás canales: chat 4%, SUI 4% y App ANLA 1% son utilizados con menor frecuencia por este grupo de interés.

Es claro que el correo electrónico, VITAL y la página web representan los medios de interacción preferidos por las autoridades ambientales, por tanto, será necesario fortalecer los contenidos y dar mayor claridad frente a la información que se entrega a través de estos. Se resalta la baja utilización del chat y la aplicación móvil App ANLA, lo que representa una oportunidad de mejora, en el sentido de realizar una campaña de divulgación para que se conozcan y utilicen mejor estos canales.

Teniendo en cuenta que las autoridades ambientales y demás grupos de interés pueden consultar, a través de App ANLA, la información relacionada con la operación estadística del licenciamiento ambiental, los proyectos por sector y su ubicación geográfica, instaurar denuncias sobre una posible afectación del medio ambiente, entre otras, promocionar su uso puede ayudar a mejorar el acceso a la información pública disponible de la ANLA.

Califique de 1 a 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja), su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios realizados:



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 78% de las autoridades ambientales se siente satisfecha con el proceso realizado ante la ANLA para acceder a los trámites y el 22% no se encuentra satisfecho.

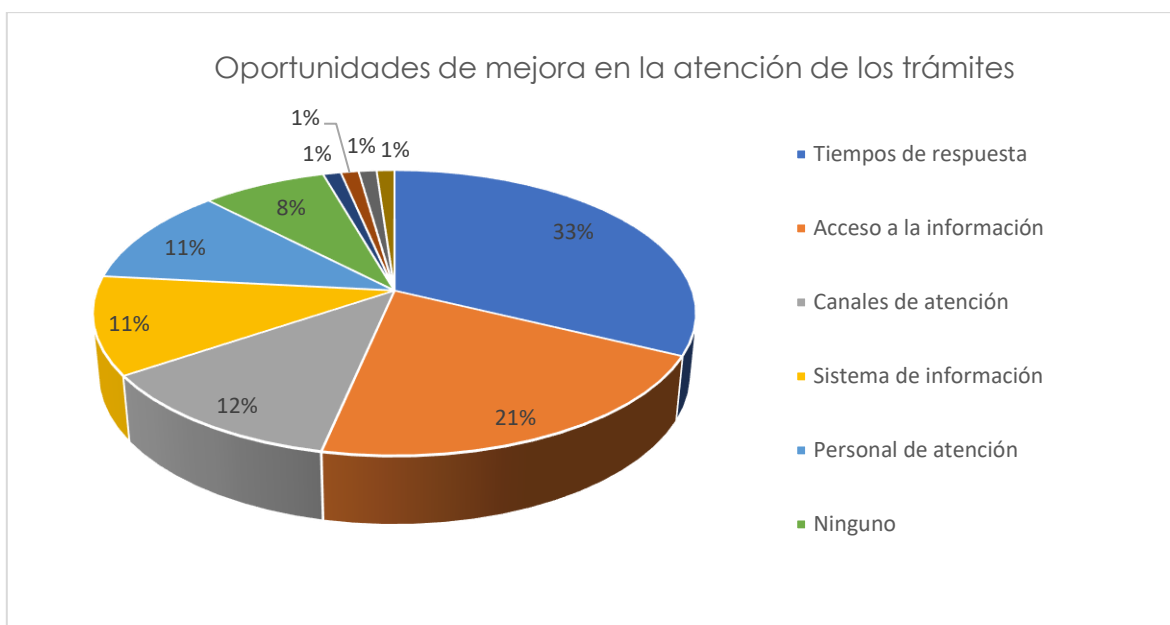
A continuación, se examinan las causas de la insatisfacción a detalle y se formulan las posibles mejoras al respecto

Indique las razones por las cuales calificó con nivel bajo su nivel de satisfacción (1,2,3)

La baja satisfacción, principalmente obedece a los tiempos en las respuestas, que exceden los términos establecidos en la normatividad vigente; seguido por respuestas no concluyentes y con falta de claridad en la información; por último, señalan la falta de concertación y/o coordinación previa para la realización de visitas.

Si bien la calificación no es desfavorable, la ANLA continua con su compromiso de responder con oportunidad y calidad frente a los trámites que adelantan los diferentes grupos de interés, sin embargo, será necesario, al interior de las dependencias, seguir fortaleciendo las estrategias de control y seguimiento a los términos de respuesta, una de estas estrategias que la ANLA viene implementando es el indicador de oportunidad, el cual busca que todas las dependencias den respuesta a las solicitudes recibidas dentro de los términos legales que adelantan los grupos de interés.

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



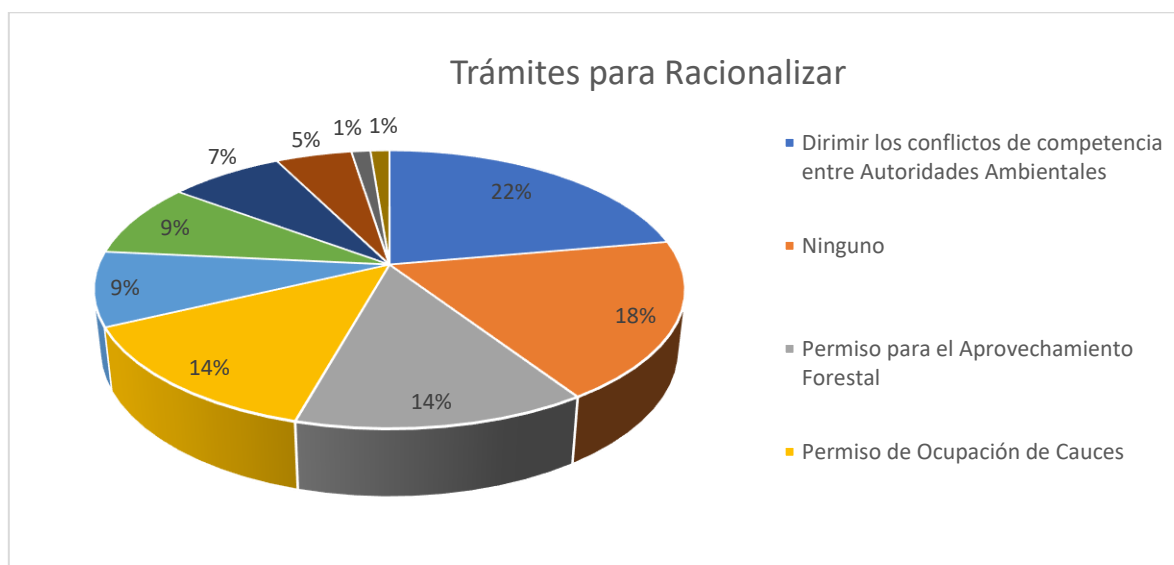
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

En concordancia con la anterior respuesta, la principal oportunidad de mejora se encuentra en reducir términos de respuesta 33%, seguido de acceso a la información 21%, canales de atención 12%, sistema de información 11% y con similar porcentaje el personal de atención.

Debe fortalecerse el acceso a la información, así como los canales de atención. Para esto, la ANLA ha venido impulsando los MICROSITOS en su página web, donde puede encontrar información sobre proyectos y temas específicos; será necesario dar mayor divulgación a esta iniciativa, así como los nuevos canales implementados, como el CHATBOT, el cual atiende las inquietudes sencillas y de fácil entendimiento las 24 horas del día y los 7 días de la semana; el CENTRO DE

ORIENTACIÓN, donde todos los grupos de interés podrán recibir, de la mano de profesionales expertos, la orientación técnica especializada que requieren para la realización de trámites ante la Entidad, con el propósito de fortalecer los procesos, disminuir reprocesos y tiempos de respuesta. Frente a los sistemas de información, es importante destacar que a partir de la reciente creación de la Oficina de Tecnologías de la Información se llevan a cabo mejoras continuas a los sistemas actuales y el diseño de nuevas herramientas que permitan llevar a cabo una gestión más efectiva.

¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta los trámites efectuados por las autoridades ambientales en la vigencia 2019, el trámite que más les gustaría que fuera racionalizado es Dirimir los conflictos de competencia entre autoridades ambientales 22%, ninguno 18%, seguido de los permisos de aprovechamiento forestal y ocupación de cauce con 14%. En menor proporción, Acreditación o certificación para obtener descuento en el Impuesto sobre la Renta y Certificación para la exclusión del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con 9%, los Planes de Gestión de Devolución Posconsumo 7% y Sistemas de Recolección Selectiva de Residuos 5%.

Se recomienda estudiar la posibilidad de racionalizar los trámites solicitados, si bien estos albergan en sí etapas cuya consecución no podría realizarse de forma virtual o automatizada, algunas de sus etapas si pueden ser simplificadas sin comprometer la normativa que actualmente reglamenta el trámite.

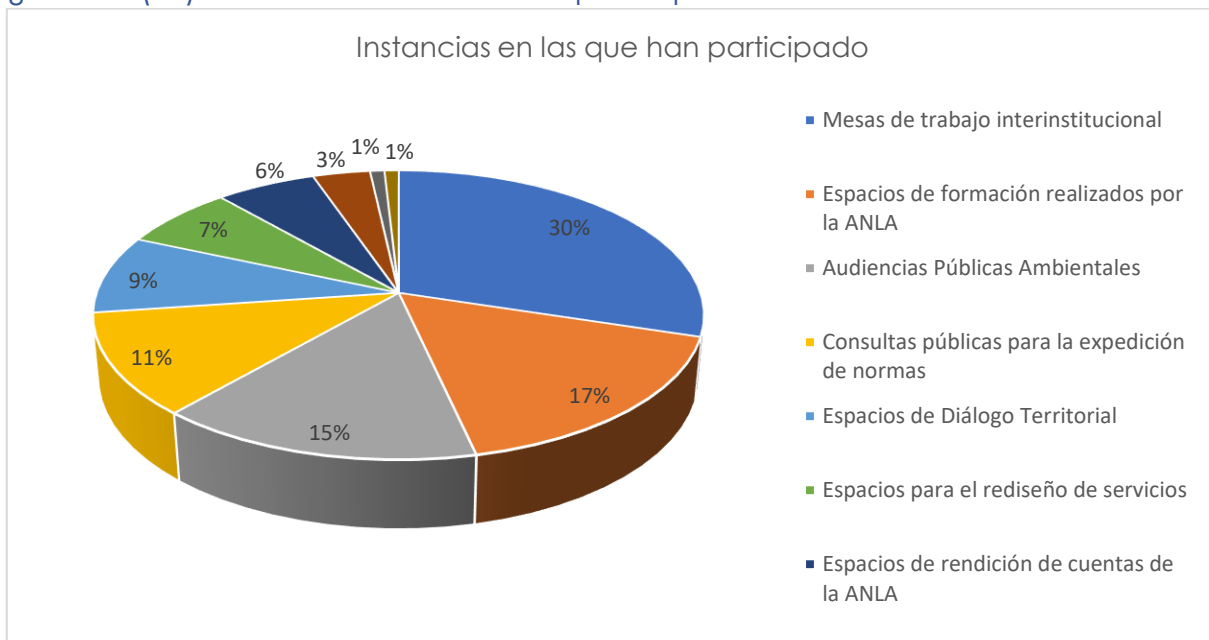
¿Tiene alguna propuesta de mejora para el trámite seleccionado? ¿Cuál?

La propuesta señala especial atención a mejorar tiempos de respuesta, así como la interoperabilidad y actualización de los sistemas de información con que cuenta la ANLA actualmente, específicamente la plataforma VITAL, que debe mejorar en temas relacionados con el cargue de la información y la generación de reportes.

Entre otras acciones adicionales, señalan la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación con la autoridad ambiental local y el reconocimiento de la información que reposa en las autoridades ambientales regionales, también se menciona la posibilidad de llevar a cabo espacios de diálogo y mesas interinstitucionales para el fortalecimiento técnico de la Entidad, espacios de formación con énfasis en actualización en legislación ambiental y mayor presencia de la institución en territorio. Otra acción corresponde a lineamientos claros de la cabeza del sector (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible), para la optimización y racionalización de los tramites ambientales.

INFORMACIÓN SOBRE ESPACIOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

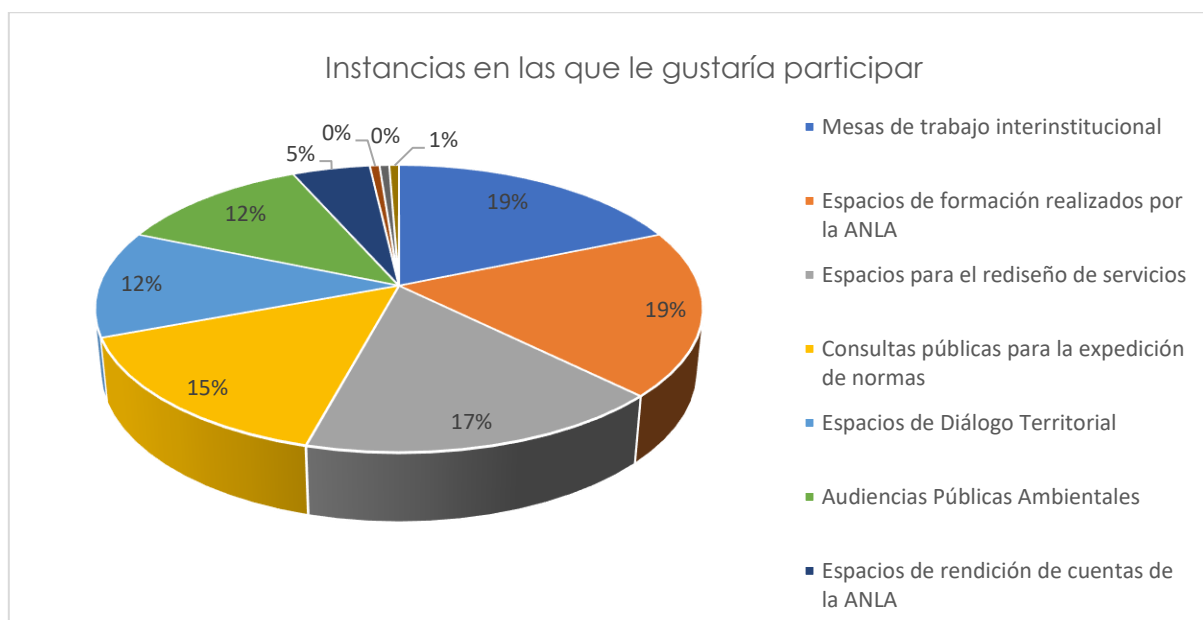
¿En cuál(es) de estas instancias han participado?



Las instancias de participación donde las autoridades ambientales han participado corresponden en su mayoría a mesas de trabajo interinstitucional 30%, seguido de espacios de formación realizados por la ANLA 17%, audiencias públicas ambientales 15%, consultas públicas para la expedición de normas 11%, espacios de dialogo territorial multiactor con Inspectores Ambientales Regionales 9%, espacios para el rediseño de servicios de autoridades ambientales liderados por la ANLA 7%, espacios de rendición de cuentas de la ANLA 6%, ninguno 4%, otros 2%.

La participación en los espacios promovidos por la ANLA ha sido mayoritaria, sin embargo, valdría la pena involucrar a aquellas entidades que aún no han hecho parte de estos espacios, para implementar acciones de trabajo conjunto.

¿En cuál(es) de las anteriores instancias le gustaría participar?



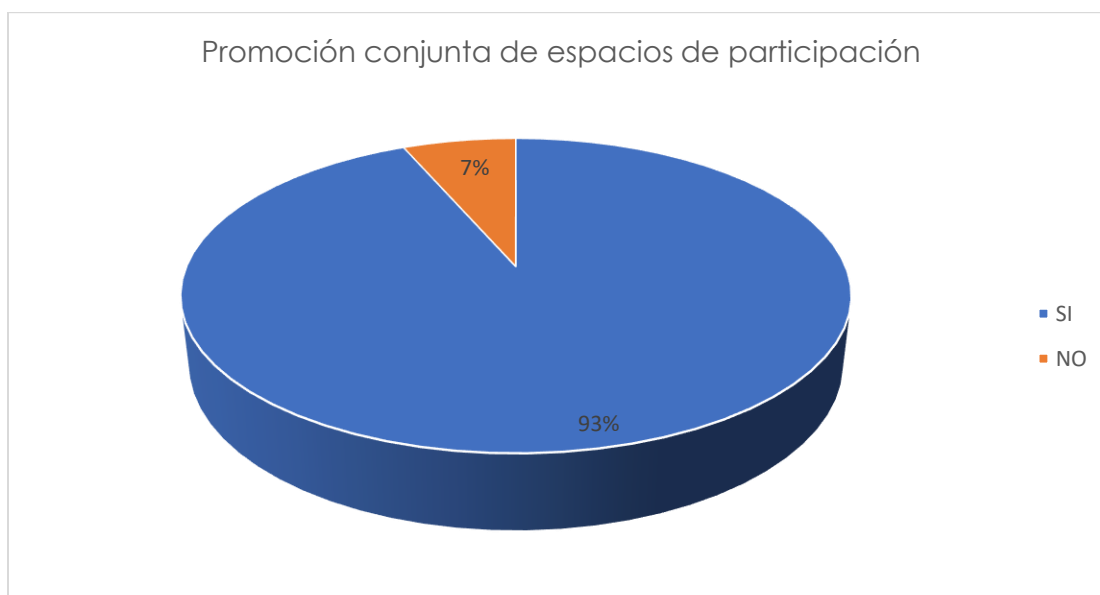
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Las instancias de participación donde les gustaría participar son las mesas de trabajo interinstitucional 19%, con similar porcentaje los espacios de formación realizados por la ANLA, espacios para el rediseño de servicios de la ANLA con el usuario "espacios de Cocreación de soluciones" 17%, consultas públicas para la expedición de normas 15%, espacios de dialogo territorial multiactor con Inspectores Ambientales 12% y similar porcentaje audiencias públicas ambientales

15%, espacios de rendición de cuentas de la ANLA 5%, mesas de trabajo sectorial y regional 1%, foros sectoriales 1% y ninguno 1%.

Las autoridades ambientales refuerzan su interés por participar en mesas de trabajo interinstitucionales, así como hacer parte de los espacios de formación ofrecidos por la ANLA, que fortalezcan los conocimientos técnicos y jurídicos en temas de licenciamiento ambiental, permisos y demás trámites ambientales; el rediseño de servicios y las consultas públicas implican espacios efectivos de gran importancia para la participación, ya que basados en sus necesidades con una visión local, permitirán la toma de decisiones orientadas a los territorios.

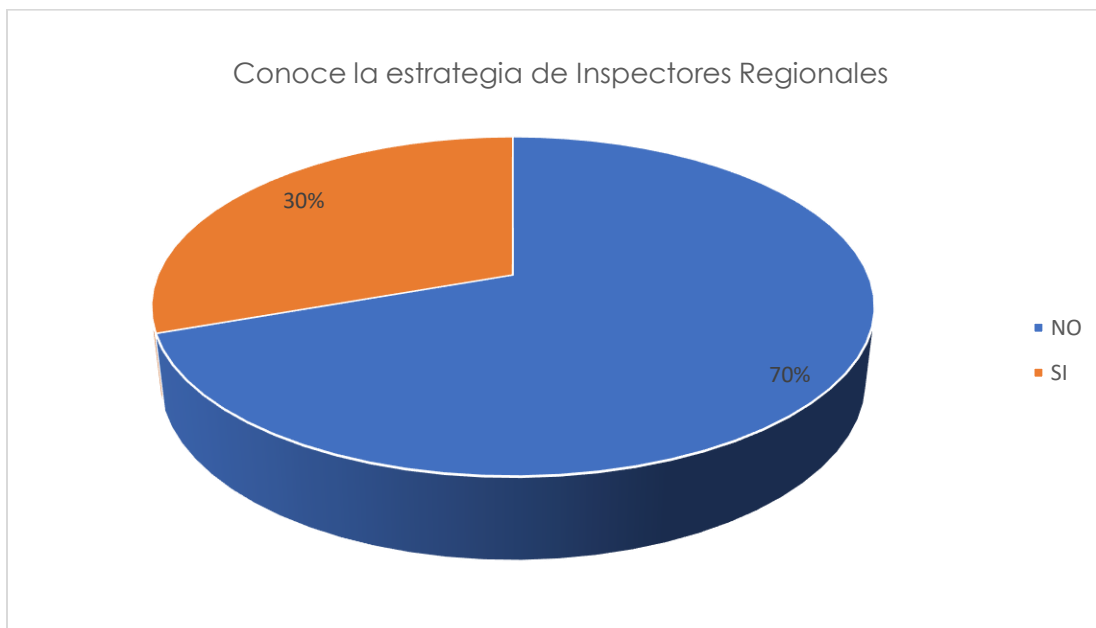
¿Le interesaría promover de manera conjunta espacios de participación ciudadana en su región?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Al 93% de las autoridades ambientales encuestadas le interesaría promover de manera conjunta espacios de participación ciudadana en su región. Particularmente con CORPAMAG, CORPOCHIVOR y CVC, se identificaron oportunidades de acercamientos adicionales, para fortalecer el relacionamiento.

¿Conoce la estrategia de Inspectores Ambientales Regionales implementada por la ANLA?

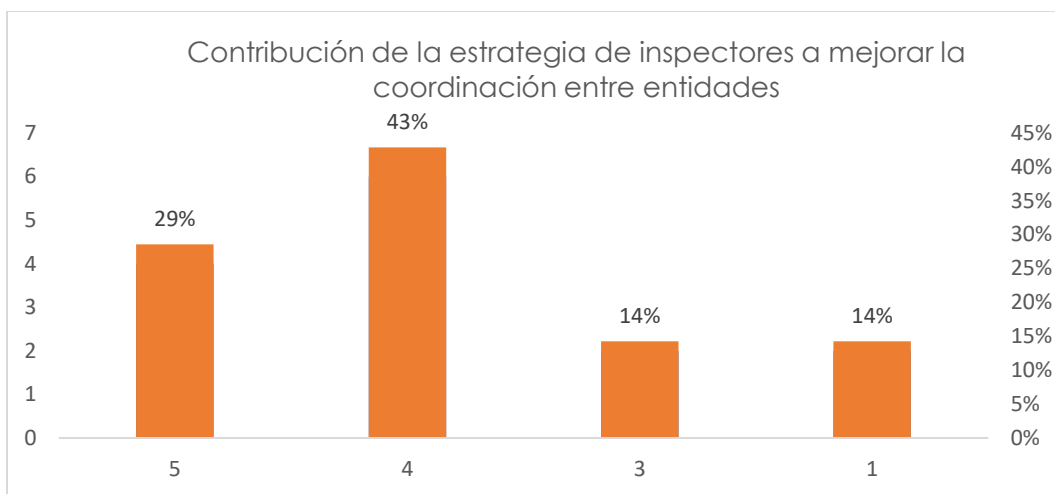


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 70% de los encuestados no conoce la estrategia de inspectores regionales implementada por la ANLA, aunque esta iniciativa ha sido desarrollada desde junio del 2019 y, en su etapa de inicial contemplo la presencia en 6 departamentos; en la presente vigencia ha incrementado su presencia hasta 13 departamentos, brindando respuestas oportunas en territorio y adelantando acciones de pedagogía institucional, que permitan fortalecer los espacios de diálogo y acciones efectivas en territorio.

Será necesario, divulgar de manera proactiva la estrategia, así como evaluar la posibilidad de mayor cobertura de esta para desarrollar acciones de articulación con las autoridades ambientales restantes e involucrar a los diferentes grupos de interés de cada uno de sus territorios.

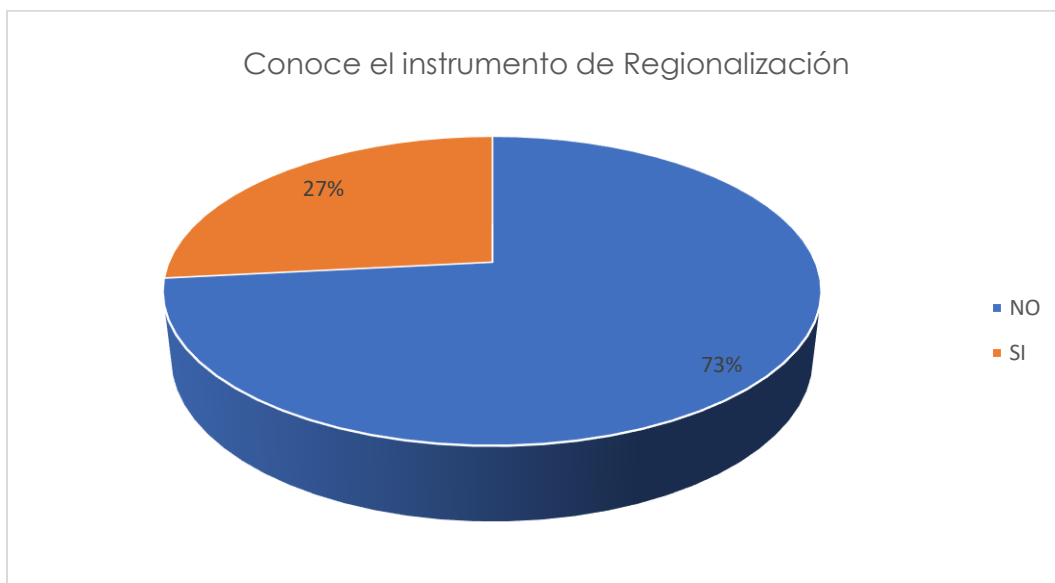
¿Califique de 1 a 5, si la estrategia de inspectores regionales ha contribuido a mejorar la coordinación de acciones entre su Entidad y la ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Para el 30% de autoridades ambientales que conoce la estrategia de Inspectores Ambientales Regionales implementada por la ANLA y su percepción es favorable. No obstante, al tratarse de una iniciativa que se encuentra en etapa de implementación y consolidación, es objeto de constantes mejoras, que se están construyendo de manera conjunta con los diferentes actores, ciudadanía y las autoridades en los municipios y regiones donde están localizados los proyectos licenciados.

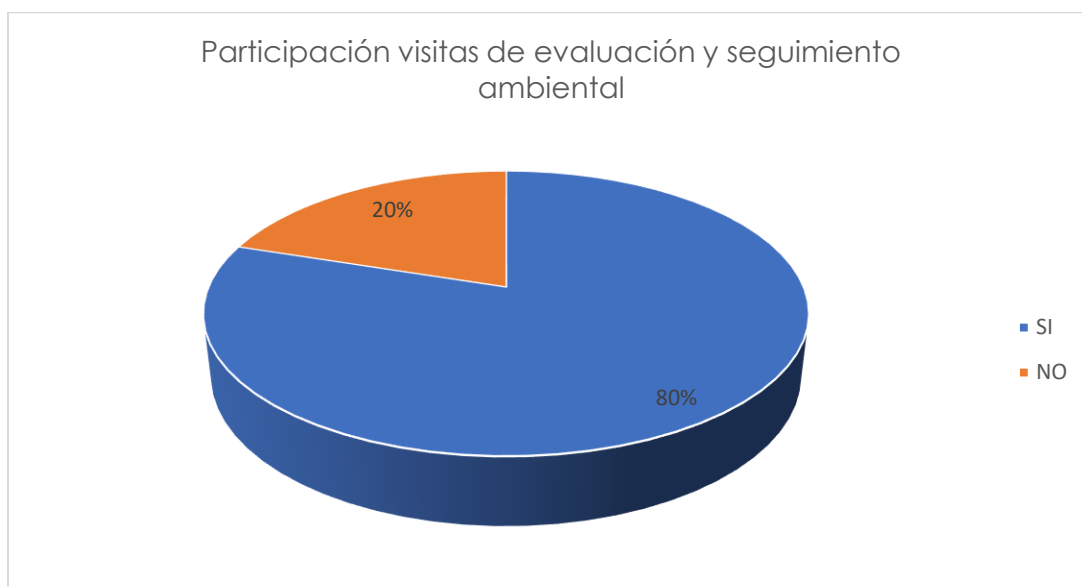
¿Conoce y ha sido involucrado con información de su Entidad en el instrumento de Regionalización de la ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Al 73% de las autoridades ambientales encuestadas no conoce ni ha sido involucrada con información de su Entidad en el instrumento de Regionalización de la ANLA. Es una oportunidad de mejora, que permitirá focalizar posibles acciones de la entidad para el acercamiento con este grupo de interés.

¿Participa en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocadas por la ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

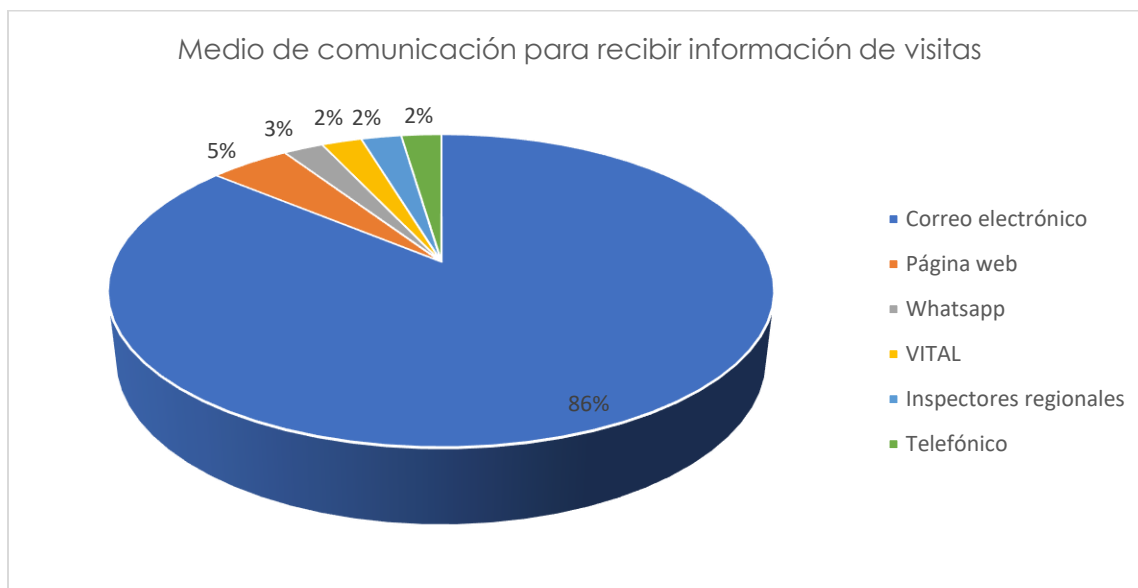
De acuerdo con la información suministrada, el 80% de las autoridades ambientales participa en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocadas por la ANLA. Al respecto se puede evidenciar, que los proyectos licenciados, así como los permisos y trámites ambientales, pueden estar concentrados en ciertas regiones, por lo que no ha sido necesario convocarlas dentro de la gestión a dichas visitas en el marco del trámite ambiental adelantado.

¿Cuáles son las razones por las que no ha participado en las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocadas por la ANLA?

Respecto a la pregunta anterior, los encuestados infieren que la razón por la cual no han participado corresponde a que su área de trabajo no tiene esa

competencia o el perfil técnico para realizar estas actividades; por desconocimiento o porque no se ha recibido invitaciones de visita de proyectos de la ANLA.

¿Por qué medio y con qué frecuencia le gustaría informarse de la programación de las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocados por la ANLA?

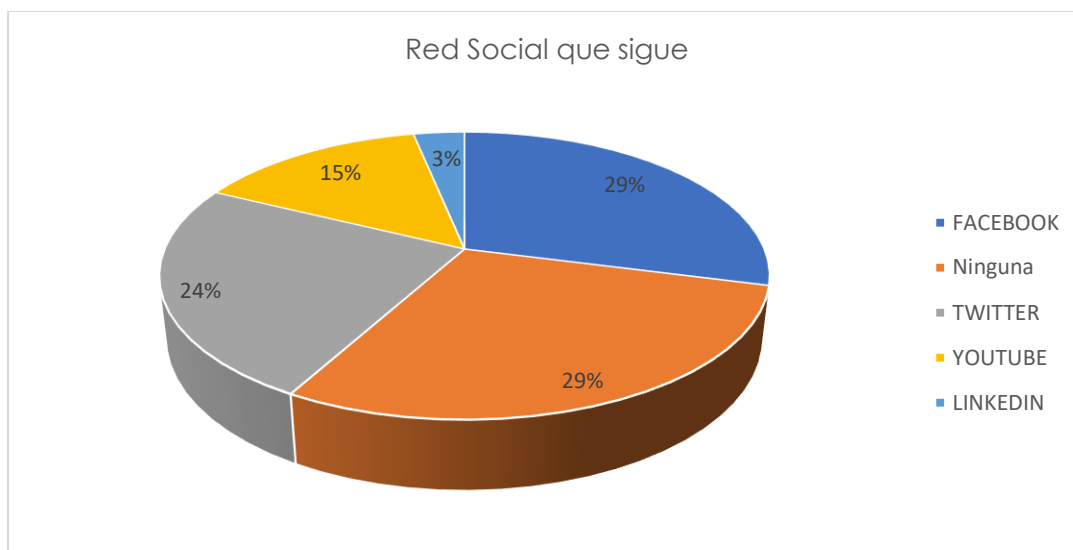


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El medio o canal de preferencia por el cual les gustaría enterarse de la programación de las visitas de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos convocados por la ANLA, es el correo electrónico con el 86%. Por su parte, la periodicidad con la que les gustaría recibir dicha información, en su mayoría la prefieren de manera quincenal o mensual.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

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

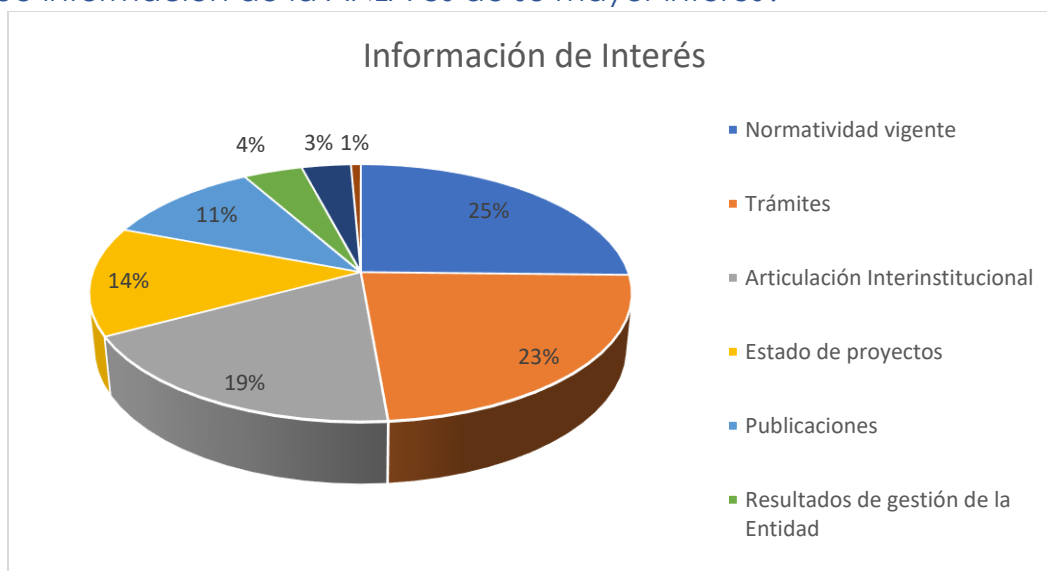


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 29% de los usuarios manifiesta que no sigue a la ANLA por ninguna red social, y las redes con mayor usabilidad por parte de los usuarios son facebook 29%, twitter 24% y youtube 15%.

Que la mayoría de los usuarios no siga las redes sociales de la entidad representa una falla frente al uso de estas herramientas como medios de comunicación por parte de la ANLA y a su vez, una potencialidad como medio de enlace con este grupo de interés en específico, por lo que se recomienda reforzar la divulgación de estos canales.

¿Qué información de la ANLA es de su mayor interés?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La información de interés que señalan las autoridades ambientales corresponde a normatividad vigente 25%, trámites 23%, articulación interinstitucional 19%, estado de los proyectos 14%, publicaciones 11%, resultados de gestión de la Entidad 4%, informe de rendición de cuentas 3% y capacitaciones 1%.

Respecto a la información de interés se concentra en actualización en normatividad vigente y los trámites, que son los temas que requieren de forma constante y directa, frente a un menor porcentaje de la rendición de cuentas y las capacitaciones, ello puede deberse a que este tipo de información se cubre con otros espacios impulsados desde la estrategia de inspectores ambientales regionales y espacios de diálogo de rendición de cuentas.

¿Tiene alguna sugerencia adicional para la ANLA?

La última pregunta estuvo orientada a las conocer las observaciones y/o sugerencias de las autoridades ambientales, lo que permitirá a la ANLA formular acciones que mejoren el relacionamiento con este grupo de interés a través de un trabajo coordinado que permita fortalecer los procesos al interior de las entidades, disminuyendo reprocesos, cumpliendo así con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Las principales sugerencias son las siguientes:

- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta
- ✓ Mayor Articulación institucional y presencia en el territorio.
- ✓ Retroalimentación de las visitas realizadas en la jurisdicción de las corporaciones autónomas regionales.
- ✓ Mayor socialización de la estrategia de los inspectores ambientales y los instrumentos de regionalización.
- ✓ Enviar con la debida antelación, el aviso de realización de visitas a los proyectos ante la Corporación, con el fin de poder ser consideradas en la programación y realizar el respectivo acompañamiento.
- ✓ Mayores espacios de gestión del conocimiento y/o capacitación con las corporaciones regionales para mejorar procesos de autoridad, en sintonía con las capacidades institucionales, los avances en la norma y las metodologías.
- ✓ Generar un espacio que permita conocer el proceso de atención al ciudadano, mayor difusión de canales de servicios.

- ✓ Implementar mecanismos para que la comunidad pueda acceder de manera fácil a la información, así como buscar espacios alternativos para la atención en el marco de la pandemia.
- ✓ Concertar con las autoridades ambientales regionales sus otorgamientos para evitar que se generen conflictos. Previo a cualquier tipo de otorgamiento consultar la información local que reposa en las autoridades ambientales.
- ✓ En el marco del Decreto Ley 2106 del 2019 el cual establece en su artículo 24 el uso obligatorio de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, así como que esta plataforma pasará a ser administrada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, es importante que este nuevo responsable tenga en cuenta la información identificada en la presente caracterización.

3. Consideraciones finales

Las Corporaciones Autónomas Regionales han sido consideradas históricamente por la ANLA como entidades pares y aliadas estratégicas en el proceso de toma de decisiones sobre el licenciamiento ambiental y sus repercusiones en territorio. Los resultados obtenidos en este primer ejercicio de caracterización refuerzan esa visión cercana y de voluntad de trabajo colaborativo existente entre las Corporaciones y la Autoridad en el marco de sus respectivas competencias.

Los insumos obtenidos en las respuestas sistematizadas nos evidencian retos institucionales diversos en materia de acceso a información, mejoramiento de canales de comunicación y mejoramiento de tiempos de respuesta y claridad en las mismas, como los elementos más destacados. También confirma y evidencia el reconocimiento y valoración positiva de la Estrategia de Inspectores Ambientales Regionales en donde actualmente se implementa, la participación en los documentos de Regionalización y la participación en mesas interinstitucionales de coordinación de acciones, como los aspectos positivos resaltados por los participantes.

Lo identificado se convertirá, por tanto, en una hoja de ruta de acciones de corto, mediano y largo plazo que se pondrán en marcha y se integrará en una estrategia específica de relacionamiento constructivo entre las partes.

Sea esta la oportunidad de agradecer a las Corporaciones Autónomas Regionales que participaron en este ejercicio y con estos resultados, ratificar el interés por fortalecer y potenciar aún más, las relaciones interinstitucionales existentes.