



Corponor

INFORME DE SATISFACCION Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

SEGUNDO SEMESTRE 2025

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO CORPONOR 2025
USUARIO

INFORME DE PERCEPCION Y SATISFACCION CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 2025

Para este informe de encuesta sobre percepción y satisfacción ciudadana del segundo semestre del año 2025 se usó como insumo de información base de datos de ciudadanos y/o usuarios recopilada por los canales de atención, presencial (oficina de Atención al ciudadano), telefónico (PBX 5828484), chat WhatsApp () por funcionarios de la OAC.

Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

La siguiente encuesta mide el nivel de satisfacción ciudadana hacia la gestión y servicio al ciudadano de la corporación, referente a la respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios, además, deja en evidencia la percepción y satisfacción hacia la gestión en procesos y tiempos establecidos para la otorgación de permisos, licencias y concesiones ambientales ofrecidas por Corponor.

Esto se hizo mediante correo electrónico y Chat WhatsApp, hasta el día 31 de diciembre de 2025, lo anterior con el fin de determinar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios en el segundo semestre del 2025, el número total de encuestas enviadas fue de 1.032, Con una participación de 72 usuarios, lo que equivale al 7 % del total de encuestados.

Preguntas

• Pregunta 1 - 10

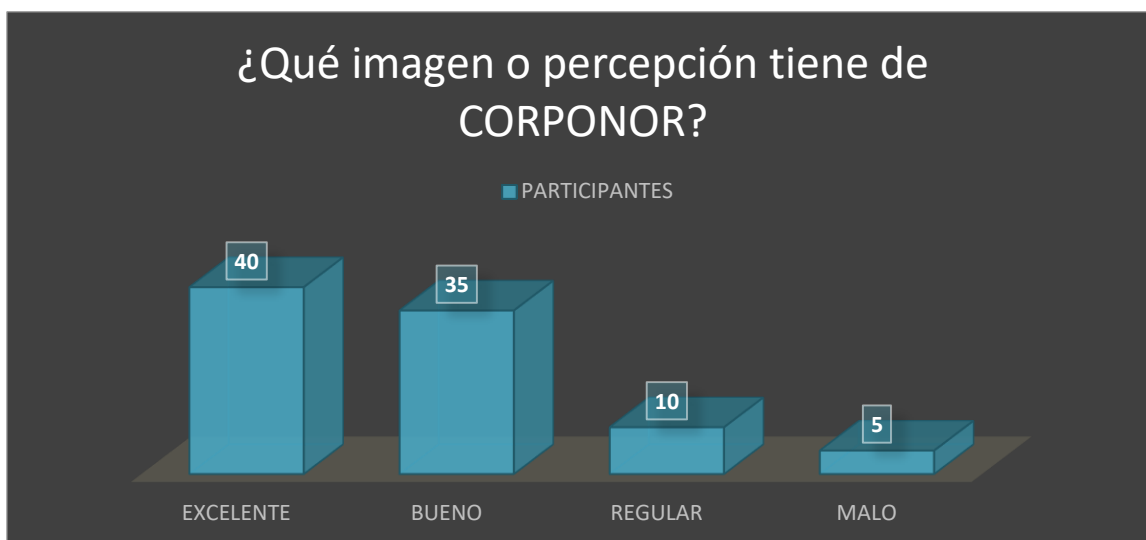
¿Qué imagen o percepción tiene de CORPONOR?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Gráfico 1

¿Qué Imagen o Percepción tiene de CORPONOR?	
Descripción	Participantes
EXCELENTE	40
BUENA	35
REGULAR	10
MALA	5
Total	90

Barra 1



Análisis: El 40 % de los encuestados considera que la imagen de CORPONOR es excelente, seguido del 35 % que la califica como buena. El 10 % la percibe como regular y solo el 5% la considera mala.

Interpretación: Corponor tiene una buena imagen o percepción ciudadana considerando que el 75% de los encuestados la considera excelente - buena, esto debido a sus grandes avances en gestión operativa y la nueva adquisición de herramientas digitales (Chat WhatsApp) que permiten la facilidad de interacción entre ciudadano/entidad.

• **Pregunta 2 - 10**

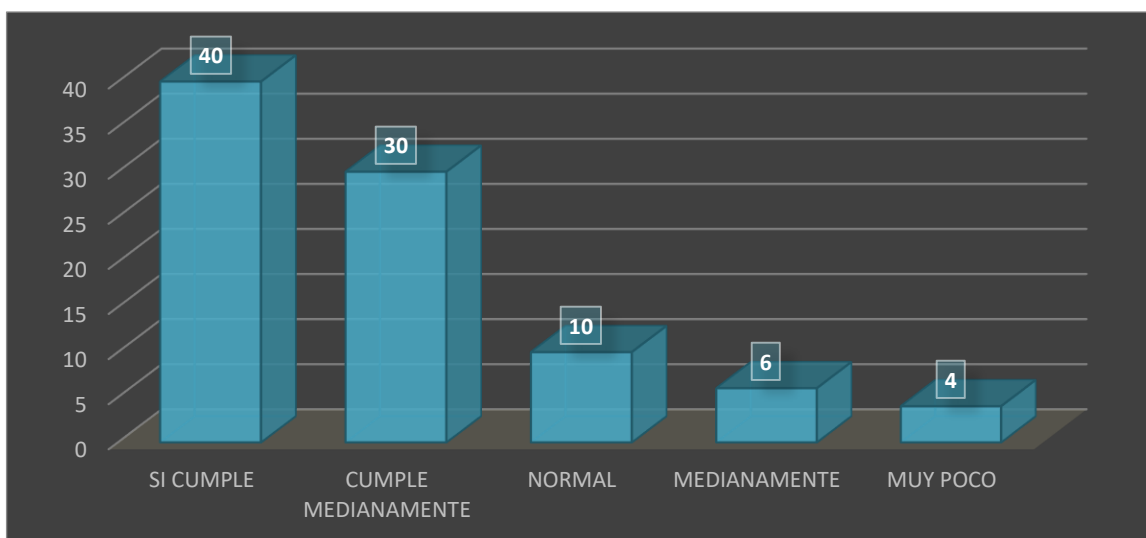
¿Cree usted que CORPONOR está cumpliendo con su misión de velar por el medio ambiente?:

- Si cumple
- Cumple medianamente
- Normal
- Muy poco
- No cumple

Gráfico 2

¿Cree usted que CORPONOR está cumpliendo con su misión de velar por el Medio Ambiente?	
Descripción	Participantes
Si Cumple	40
Cumple Medianamente	30
Normal	10
Muy Poco	6
No Cumple	4
TOTAL	90

Barra 2



Análisis: El 40% de los encuestados considera que sí cumple con su misión, el 30 % de ellos dice que cumple medianamente, el 10% piensa que cumple normalmente, finalizando con 6 % y 4 % piensan que cumple muy poco o no cumple con su misión.

• **Pregunta 3 - 10**

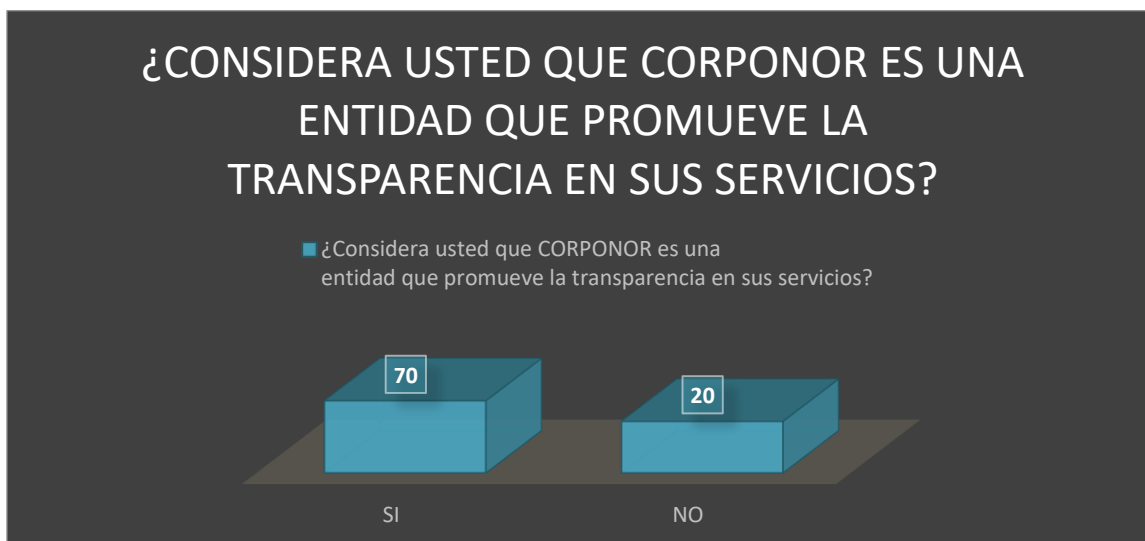
¿Considera usted que CORPONOR es una entidad que promueve la transparencia en sus servicios?

- Si
- No

Gráfico 3

¿Considera usted que CORPONOR es una entidad que promueve la transparencia en sus servicios?	
Descripción	Participantes
SI	70
NO	20

Barra 3



Pregunta 4 - 10

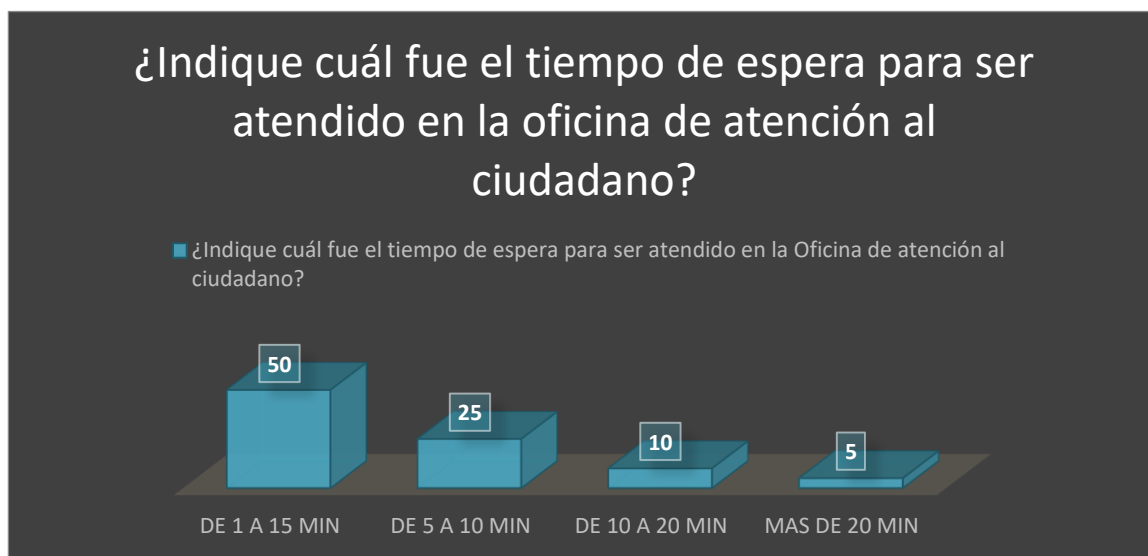
¿Indique cuál fue el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Atención al Ciudadano?

- De 1 a 5 minutos
- De 5 a 10 minutos
- De 10 a 20 minutos
- Más de 20 minutos

Gráfico 4

¿Indique cuál fue el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de atención al ciudadano?	
Descripción	Participantes
De 1 a 5 Min	50
De 5 a 10 Min	25
De 10 a 20 Min	10
Más de 20 Min	5

Barra 4



Análisis: el 50% de los encuestados espero de 1 a 5 minutos para recibir atención, otro 25.5% espero de 5 a 10 minutos, el 10 % de encuestados espero de 10 a 20 minutos y finalmente un 5% de encuestados espero más de 20 minutos.

• **Pregunta 5 - 10**

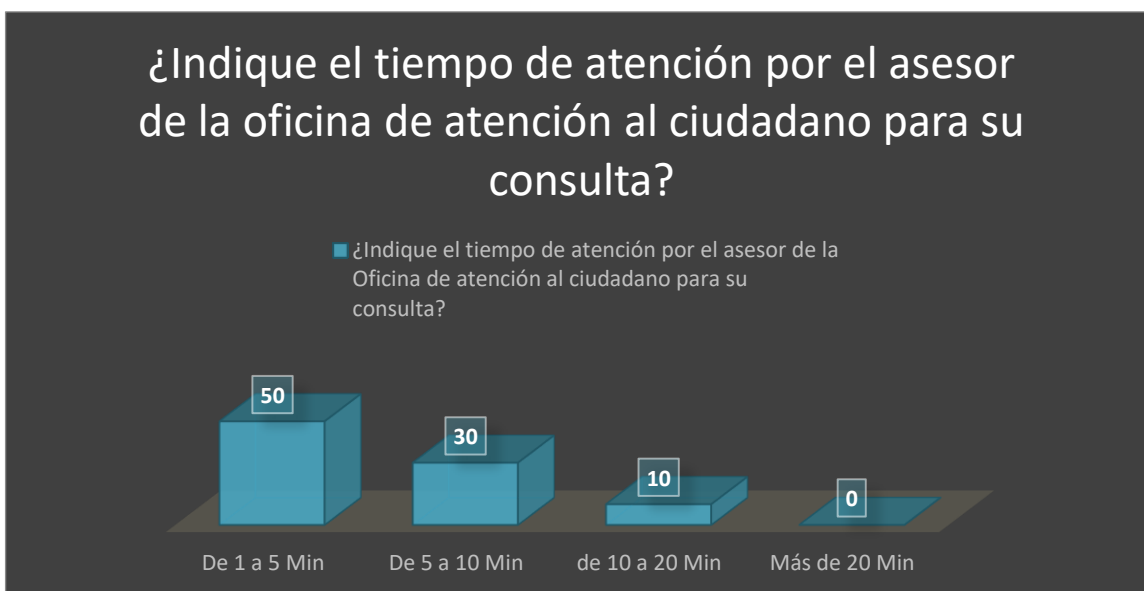
¿Indique el tiempo de atención utilizado por el asesor de la oficina de atención al ciudadano para su consulta?

- De 1 a 5 minutos
- De 5 a 10 minutos
- De 10 a 20 minutos
- Más de 20 minutos

Gráfico 5

¿Indique el tiempo de atención por el asesor de la Oficina de atención al ciudadano para su consulta?	
Descripción	Participantes
De 1 a 5 Min	50
De 5 a 10 Min	30
De 10 a 20 Min	10
Más de 20 Min	0

Barra 5





Análisis: el 50.10 % de los encuestados tuvo un tiempo de atención estimado de 1 a 5 minutos, otro 30.5% de 5 a 10 minutos, el 10.5% de encuestados de 10 a 20 minutos y finalmente un 13,88 % de encuestados tuvo un tiempo de atención estimado superior a 20 minutos.

Interpretación: el 86,04 % de los encuestados considera que el tiempo de atención es menor a 10 minutos, siendo un indicador de eficiencia en una oficina de atención, así mismo hay un porcentaje del 13,96 % que considera un tiempo regular de más de 10 o 20 minutos de atención en su solicitud.

• Pregunta 6 - 10

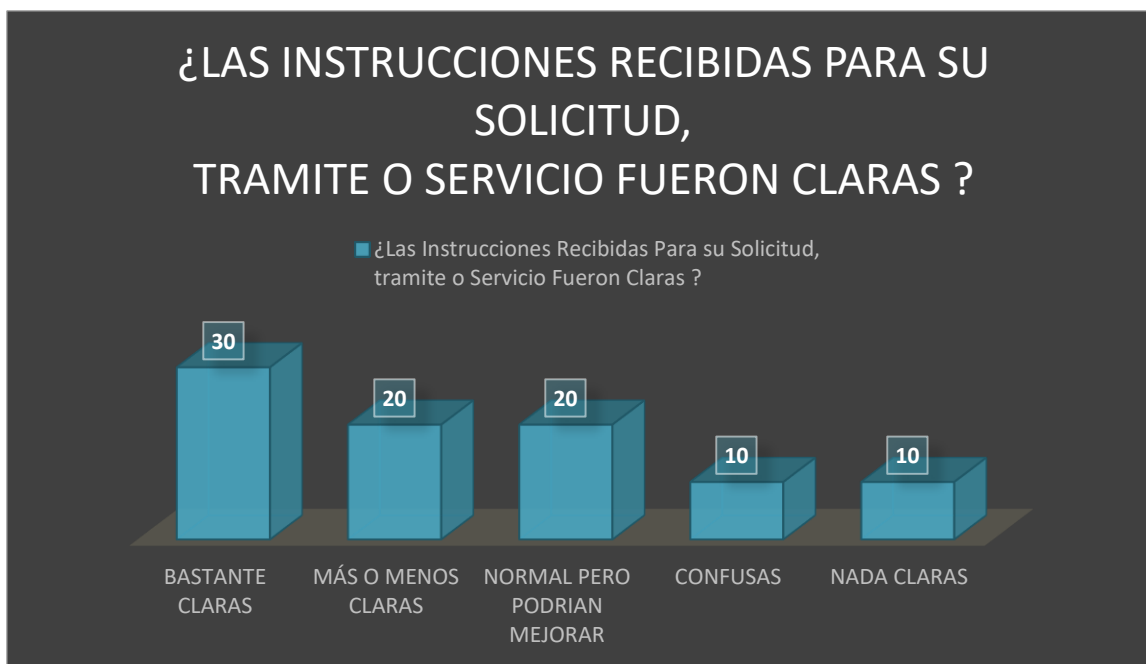
¿Las instrucciones recibidas para su solicitud, trámite o servicio fueron claras?

- Bastante claras
- Más o menos claras
- Lo normal, pero podrían mejorar
- Confusas
- Nada claras

Gráfico 6

¿Las Instrucciones Recibidas Para su Solicitud, trámite o Servicio Fueron Claras ?	
Descripción	Participantes
Bastante Claras	30
Más o Menos Claras	20
Normal pero podrían mejorar	20
Confusas	10
Nada Claras	10

Barra 6



Análisis: El 37,5 % de los encuestados considera que las instrucciones recibidas son “bastante claras”, el 20.9% dice que “son más o menos claras”, un 20.9% considera que “podrían mejorar”, finalizando con un 10 % consideran “confusas” y un 10% nada claras” las instrucciones recibidas.

Interpretación: Los ciudadanos consideran con un 70% claras las indicaciones recibidas para sus trámites o solicitudes, se debe seguir avanzando y fortaleciendo en lenguaje claro en los funcionarios y contratistas de la corporación para facilitar el entendimiento entre corporación y/o ciudadano.

Pregunta 7 - 10

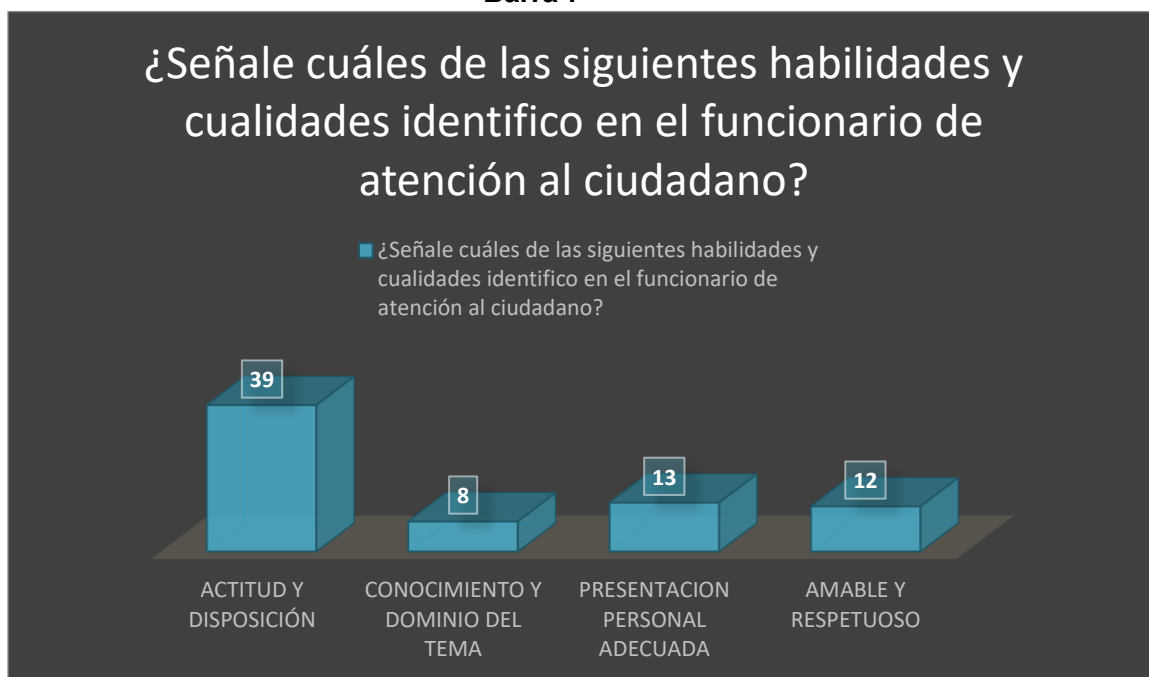
¿Señale cuáles de las siguientes habilidades y cualidades identificó en el funcionario de atención al ciudadano?

- Actitud y disposición
- Conocimiento y dominio del tema
- Presentación personal adecuada
- Amable y respetuoso

Gráfico 7

¿Señale cuáles de las siguientes habilidades y cualidades identifico en el funcionario de atención al ciudadano?	
Descripción	Participantes
Actitud y Disposición	39
Conocimiento y Dominio del Tema	8
Presentación Personal Adecuada	13
Amable y Respetuoso	12

Barra 7



Análisis: El 54,16% de los encuestados considera que los funcionarios cuentan con actitud y disposición al servicio, el 11,11% considera que tienen conocimientos de los temas solicitados, el 18% piensa que la presentación es adecuada y por último el 16,66 % afirma que los funcionarios de atención son amables y respetuosos.

• **Pregunta 8 - 10**

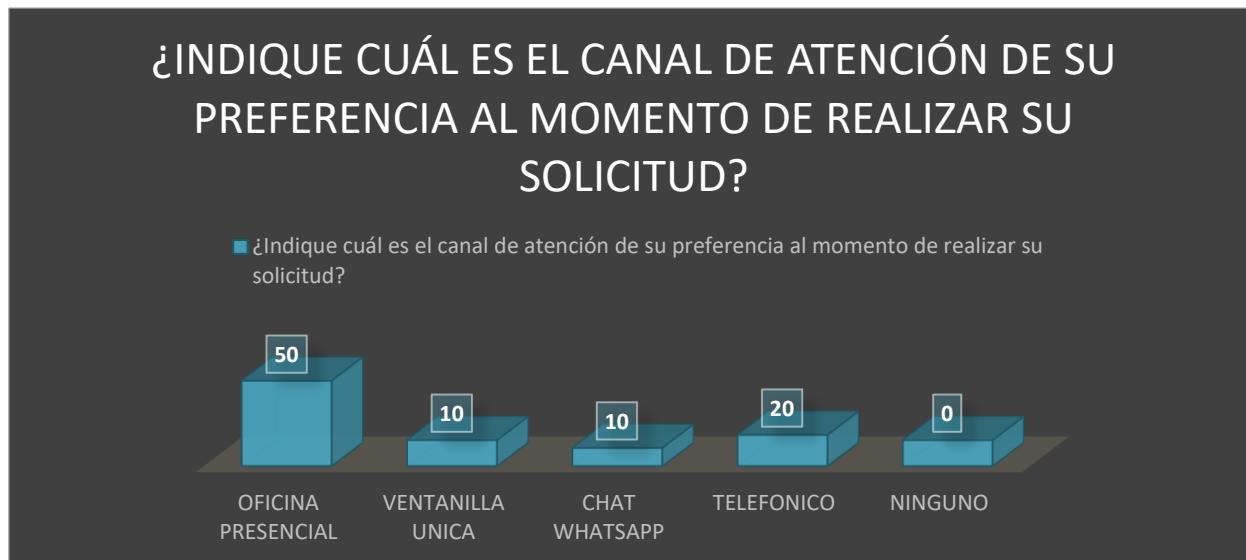
¿Indique cuál es el canal de atención de su preferencia al momento de realizar su solicitud?

- Oficina Presencial
- Ventanilla Única (WEB)
- Chat WhatsApp
- Telefónico
- Ninguno

Gráfico 8

¿Indique cuál es el canal de atención de su preferencia al momento de realizar su solicitud?	
Descripción	Participantes
Oficina Presencial	50
Ventanilla Única	10
Chat WhatsApp	10
Telefónico	20
Ninguno	0

Barra 8



Análisis: El 45,8% de los encuestados afirma que prefiere la oficina presencial, el 13,88% escoge la ventanilla única, otro 9,72% prefiere el Chat WhatsApp, el 16,66% considera el canal de atención telefónico y el 13,88% no escoge ningún canal de preferencia.

Interpretación: Los ciudadanos y/o usuarios siguen prefiriendo el canal presencial como su primera opción al momento de realizar trámites o resolver consultas.

• Pregunta 9 - 10

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la atención brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Gráfico 9

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la atención brindada por la Oficina de atención al ciudadano?	
Descripción	Participantes
Muy Insatisfecho	10
Insatisfecho	10
Normal	20
Satisfecho	30
Muy Satisfecho	20

Barra 9



Análisis: el 20,5% los cuales se encuentran satisfechos, seguido del 30% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención brindada, un 20% dice que su satisfacción es normal, el 10% afirma que se encuentra insatisfecho y por último el 10 % se siente muy insatisfecho con la atención recibida.

• **Pregunta 10 – 10**

Sugerencias y recomendaciones para mejorar nuestro servicio:

- Que sigan haciéndolo bien cómo van y de verdad muy buena atención gracias
- No se me ha dado respuesta a una solicitud de presentación de proyecto, enviada por este mismo medio.
- Deberían dar una respuesta clara de las necesidades que se tienen como persona garante del cuidado ambiental sin tantos peros
- Mayor Facilidad en el acceso a información, el formato de netupno es distante y engorroso
- Corponor es conocida en todo Norte de Santander por ser una entidad compleja y demorada para la protección del medio ambiente. En ocasiones anteriores, tramitar permisos del cuidado de árboles resultaba un proceso engorroso, demorado e inútil, lo que ha llevado a que muchas personas en el área rural solucionen como puedan sin que Corponor pueda ejercer algún control. En otros procesos donde deberían tener un papel más protagónico la entidad nunca denuncia nada, como en la gestión de Planes de protección medioambiental como el PGIRS, PIRH, los PDM, la protección de las áreas estratégicas, entre muchos otros.
- Solo logré comunicarme a través del chat, antes intenté vía telefónica y a través de la página web y no fue posible.
- Llamé para dar aviso de unas irregularidades de nuestros vecinos por la tala de árboles y la respuesta fue llamar a la Policía. No pasó nada.
- Una cosa es la atención presencial y otra la atención y demora en la solicitud presentada, los derechos de petición no los contestan en el tiempo señalado.



- Todo excelente nada de mejorar que sigan así trabajando por el medio ambiente
- algunos trámites se demoran más de los tiempos que tienen establecidos en sus procedimientos

CONCLUSIONES GENERALES

- Los resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana correspondiente al segundo semestre de 2025 evidencian que CORPONOR cuenta con una imagen institucional mayoritariamente positiva, dado que una proporción significativa de los ciudadanos encuestados califica su percepción como excelente o buena, lo que refleja confianza y reconocimiento hacia la gestión de la entidad.
- En relación con el cumplimiento de la misión ambiental, la mayoría de los usuarios considera que CORPONOR sí cumple o cumple medianamente con su responsabilidad de velar por el medio ambiente, lo que demuestra avances importantes en la gestión ambiental; no obstante, persisten percepciones que señalan la necesidad de fortalecer la visibilidad, efectividad y oportunidad de algunas acciones institucionales en el territorio.
- La percepción sobre la transparencia institucional es altamente favorable, ya que la mayoría de los encuestados reconoce a CORPONOR como una entidad que promueve la transparencia en la prestación de sus servicios, lo cual contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana.
- Los tiempos de espera y de atención en la Oficina de Atención al Ciudadano son valorados positivamente, evidenciando que la atención inicial y la gestión de las consultas se realizan de manera ágil y eficiente, lo que impacta favorablemente en la experiencia del usuario.
- En cuanto a la claridad de las instrucciones brindadas para la realización de trámites y solicitudes, aunque la mayoría de los ciudadanos considera que estas son claras o aceptables, se identifica un porcentaje relevante de usuarios que percibe oportunidades de mejora, especialmente en el uso de lenguaje claro y comprensible.
- Los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano son reconocidos principalmente por su actitud, disposición al servicio y trato respetuoso, constituyéndose estos aspectos en una fortaleza institucional que aporta a la satisfacción ciudadana.
- A pesar de la implementación y fortalecimiento de canales digitales como la ventanilla única y el chat WhatsApp, la atención presencial continúa siendo el canal preferido por los ciudadanos para la realización de trámites y solicitudes, lo que resalta la importancia de mantener una atención directa y cercana.
- El nivel de satisfacción general con la atención brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano es favorable; sin embargo, las respuestas abiertas evidencian inconformidades relacionadas principalmente con los tiempos de respuesta a derechos de petición, trámites ambientales y procesos administrativos, lo cual representa un reto institucional.
- Las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos permiten identificar oportunidades de mejora asociadas a la oportunidad en la respuesta, la simplificación de trámites, el fortalecimiento de la comunicación institucional, y una mayor presencia y actuación de la entidad en procesos de control y protección ambiental.

ACCIONES DE MEJORA

- Optimizar los procesos y procedimientos asociados a permisos, licencias y concesiones ambientales, con el fin de reducir la percepción de complejidad y demora señalada por algunos Oficina de Atención al Ciudadano



Corponor
Cuidamos nuestro mundo

República de Colombia

Sistema Nacional Ambiental SINA

Ministerio de Ambiente y Desarrollo

ciudadanos, especialmente en trámites relacionados con el manejo y protección de recursos naturales.

- Mejorar la articulación y efectividad de los canales de atención digitales, garantizando su disponibilidad, funcionalidad y respuesta oportuna, de manera que se conviertan en una alternativa real y confiable para los ciudadanos.
- Fortalecer la difusión de información institucional, facilitando el acceso a contenidos claros y actualizados sobre trámites, requisitos y procesos, y mejorando la usabilidad de herramientas digitales como la ventanilla única.
- Reforzar la presencia institucional en acciones de control y seguimiento ambiental, atendiendo las percepciones ciudadanas relacionadas con la actuación de la entidad frente a denuncias, irregularidades ambientales y planes de gestión ambiental en el territorio.

Atentamente,

TATIANA JOYA NUÑEZ

Asesora Oficina Atención al Ciudadano

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Elaboro:	Tatiana Joya Nuñez	Jefe (E) Oficina Atención al ciudadano	
Reviso:	Tatiana Joya Nuñez	Jefe (E) Oficina Atención al ciudadano	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Remitente.			

Nota metodológica: Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 72 respuestas efectivas sobre estas se realiza el presente análisis.

