

Año
2025



Informe de Gestión Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE LA
FRONTERA NORORIENTAL - CORPONOR

CALLE 13 AV. EL BOSQUE #3E-278, CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO – OAC GESTION SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025

El presente informe identifica y segmenta los usuarios por los trámites ambientales realizados, así como por servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (**CORPONOR**), para la implementación de acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos.

El informe permite determinar las condiciones particulares de los usuarios, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de todos ellos.

Hacer una identificación de usuarios trae los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Ayuda a identificar las necesidades de los usuarios, eficientemente.
- Permite enfocar la divulgación de los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega de información de los servicios existentes con el fin a futuro de diseñar e implementar de nuevos servicios para los usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de atención a los ciudadanos.
- Permite de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario-entidad pública.

Como insumo principal se utilizó base de datos de ciudadanos y/o usuarios recopilada por los canales de atención, presencial (oficina de Atención al ciudadano), telefónico (PBX 5828484) y chat virtual (Aplicativo página WEB) referente a las solicitudes recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

DESCRIPCION DE LAS VARIABLES A TENER EN CUENTA

➤ **Geográficas**

Corresponden al área de ubicación de los usuarios y aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar usuarios, dada su relativa facilidad de identificación.

Las variables geográficas a tener en cuenta son las siguientes:

- **Municipio:** esta variable permite identificar el lugar de residencia de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Además, permite a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una misma localidad. Se tendrán en cuenta como opción de respuesta de 34 municipios de Norte de Santander.
- **Tipo de población:** esta variable es según la zona donde viva el usuario ya que puede tener necesidades específicas según su localización. Por ejemplo, para definir cuáles son los canales más adecuados para llegar al usuario. Las opciones de respuesta son zona urbana y zona rural

➤ **Demográficas**

Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios.

Las variables demográficas a tener en cuenta son las siguientes:

- Nombre: esta variable permite identificar de manera exclusiva a cada usuario. Se tomará como una pregunta abierta.
- Tipo de solicitante: esta variable hace referencia al tipo de persona que va a realizar la solicitud de servicio o trámite con la entidad, esta variable sirve para segmentar más los grupos de valor. Las opciones a tener en cuenta son: persona natural, persona jurídica, apoderado o gestor, entidad pública y menor de edad.
- Dirección: según el informe de caracterización del ministerio de medio ambiente y desarrollo sostenible (2021) Corresponde a la dirección física en la cual reside el solicitante de la información.
- Género: Esta variable es importante ya que suele tener relación con variables intrínsecas y comportamiento que se usaran más adelante, con esta variable se busca clasificar a los usuarios dependiendo de cómo se identifiquen. Esta variable dispondrá de las siguientes opciones basadas en un formato de caracterización del ministerio de medio ambiente y desarrollo sostenible: masculino, femenino y prefiero no decirlo.
- Etnia: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tienen los distintos usuarios con diferentes rasgos socioculturales de su respectivo grupo étnico. Esta variable dispondrá de las siguientes opciones: raizal, rom, palenquera, negra/mulata/afro y población indígena.
- Grupo de valor: Los grupos de valor son usuarios que tienen relación directa con los servicios o trámites con la entidad. Estos se pueden clasificar y asociar según sus características similares. Estos grupos de valor son: ONG ambiental, sector educativo, organizaciones sociales, empresas del sector privado, empresas del sector público, empresas mixtas, fuerza pública, comunidades indígenas,

ciudadanía en general, campesinos, órganos de control, líderes sociales, representante senado-cámara, alcalde, concejal.

- Discapacidad: Esta variable nos permite identificar la situación o en la condición de discapacidad actual en la cual se encuentra nuestros usuarios para que su participación sea efectiva y plena en la sociedad e igualdad con los demás. Según la página web de la función pública estas son los tipos de discapacidades: discapacidad física, discapacidad auditiva, discapacidad visual, sordoceguera, discapacidad intelectual, discapacidad psicosocial, discapacidad múltiple, ninguna de las anteriores.

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer las características, necesidades y preferencias de los grupos de valor y de interés. respecto a los tramites, servicios y solicitudes de información de los ciudadanos atendidos en **CORPONOR** en el segundo semestre del año 2025.

Objetivos Específicos

- ✓ Categorizar preferencias de los ciudadanos/usuarios.
- ✓ Identificar acciones de mejora en el modelo de atención al ciudadano.
- ✓ Viabilizar las sugerencias e incorporarlas en el fortalecimiento y la gestión institucional.

CIUDADANOS/USUARIOS ATENDIDOS

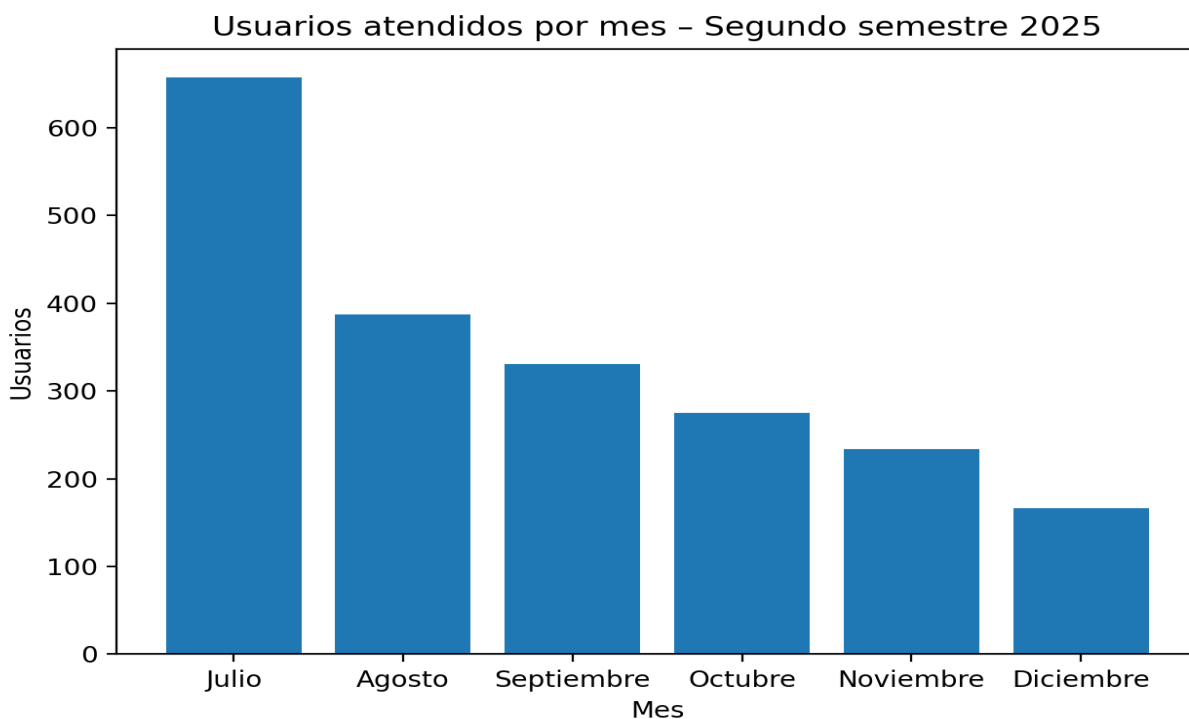
En el primer semestre del año **2025** se registraron **1.420** atención a los ciudadanos/usuarios, en tres diferentes canales de atención,

Presencial (oficina de Atención al ciudadano)

Telefónico (PBX 5828484)

Chat virtual (Aplicativo página WEB)

USUARIOS ATENDIDOS		
Mes	Usuarios	%
Julio	657	32,05%
Agosto	387	18,88%
Septiembre	331	16,15%
Octubre	275	13,41%
Noviembre	234	11,41%
Diciembre	166	8,10%



CONCLUSION – USUARIOS ATENDIDOS

- Durante el segundo semestre del año 2025 se registraron 2.050 atenciones a ciudadanos y usuarios por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- El mes de julio presentó el mayor número de usuarios atendidos, con 657 atenciones, lo que representa el 32,05% del total del semestre, evidenciando una alta demanda al inicio del periodo.
- Se observa una disminución progresiva en el número de atenciones a lo largo del semestre, siendo diciembre el mes con menor registro (166 atenciones – 8,10%), comportamiento que puede asociarse a la dinámica institucional y al cierre del año.
- Los meses de agosto y septiembre concentraron conjuntamente el 35,03% de

las atenciones, manteniendo una demanda significativa y constante de los servicios de la entidad.

- La distribución mensual de los usuarios atendidos permite identificar picos de demanda, información clave para la planeación de recursos, fortalecimiento de la atención y mejora continua del servicio al ciudadano.

CIUDADANOS/USUARIOS ATENDIDOS	1.420
MENSUAL	341.7
SEMANAL	80.2
DIARIO	15.9

- **Análisis Mensual**

En promedio, se atendieron 341,7 ciudadanos/usuarios por mes. El análisis mensual permite identificar que el mes de julio concentró la mayor cantidad de atenciones, mientras que diciembre presentó la menor demanda, reflejando una tendencia decreciente a lo largo del semestre. Este comportamiento es consistente con la dinámica institucional y los periodos de cierre de año.

- **Análisis Semanal**

El promedio de atención semanal fue de 80,2 ciudadanos/usuarios. Este indicador muestra una carga de atención constante durante el semestre, lo cual evidencia la necesidad de mantener una adecuada asignación de recursos humanos y logísticos para garantizar la calidad del servicio al ciudadano.

- **Análisis Diario**

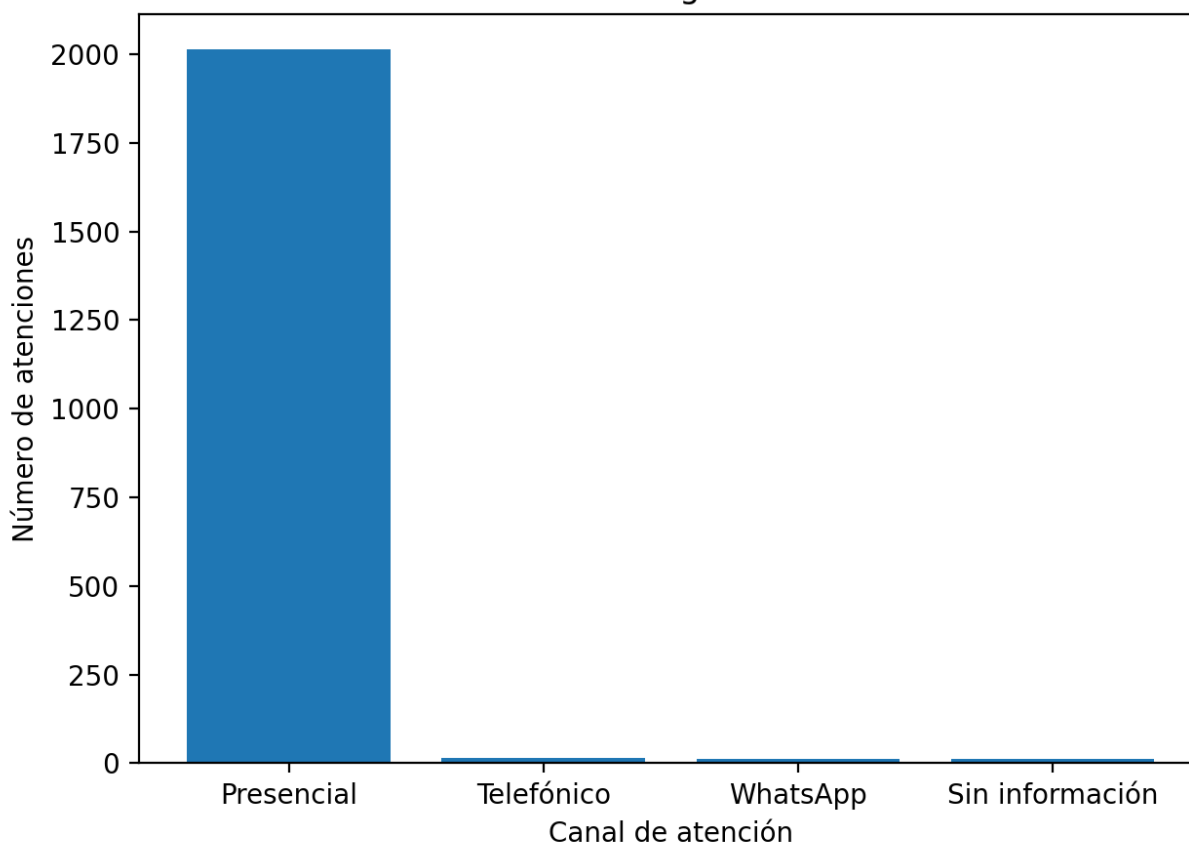
En términos diarios, la Oficina de Atención al Ciudadano atendió en promedio 15,9 ciudadanos/usuarios por día hábil. Este dato refleja un flujo diario significativo de usuarios, especialmente a través del canal presencial, y resalta la importancia de optimizar los procesos de atención para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano dispone de cuatro diferentes canales para la recepción de solicitudes.

- Presencial (oficina de Atención al ciudadano)
- Telefónico (PBX 5828484)
- Chat virtual (Aplicativo página WEB)

CANALES DE ATENCION		
Canal	Total	%
Presencial	2013	98,20%
Telefónico	14	0,68%
WhatsApp	12	0,59%
Sin información	11	0,54%

Canal de Atención - Segundo semestre 2025



Durante el segundo semestre del año, la Oficina de Atención al Ciudadano registró un total de 1.420 atenciones, lo que evidencia una demanda constante de los servicios ofrecidos por la entidad. El canal presencial se consolidó como el principal medio de atención, concentrando la mayor parte de los registros, lo cual refleja la preferencia de los ciudadanos por la atención directa en ventanilla.

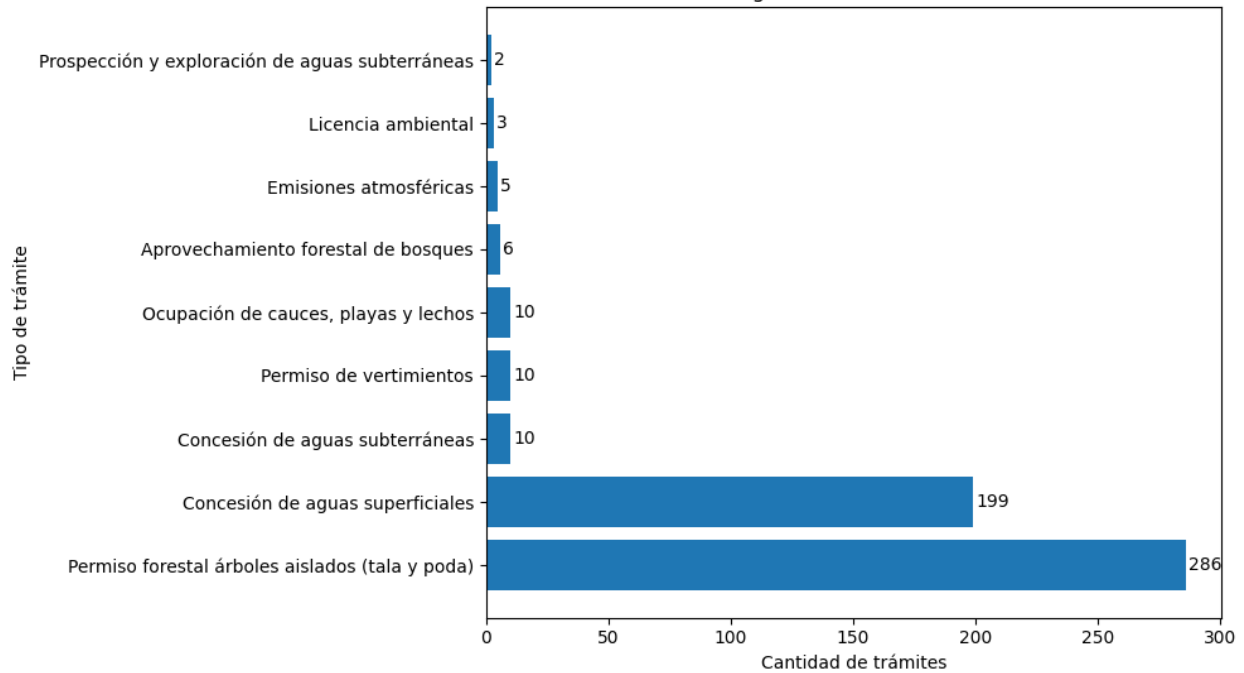
Los canales no presenciales (telefónico, WhatsApp y web) presentaron una participación menor, lo que resalta la necesidad de fortalecer su difusión y uso como alternativas que faciliten el acceso a los servicios y contribuyan a optimizar los tiempos de atención

PERMISOS AMBIENTALES SOLICITADOS

Dentro de todas las personas que ingresaron a la Oficina de Atención al Ciudadano y sus territoriales, no todas se presentan a solicitar un permiso o solicitud de algún trámite ambiental, por eso a continuación se relacionan las solicitudes de permisos ambientales del segundo semestre del año 2025.

TRAMITES AMBIENTALES		
No.	TRÁMITE / SERVICIO	TOTAL SEMESTRE
1	Permiso forestal para árboles aislados (tala y poda – prioritarios, emergencia y reubicación)	286
2	Permiso de concesión de aguas superficiales	199
3	Permiso de concesión de aguas subterráneas	10
4	Permiso de vertimientos	10
5	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	10
6	Permiso de emisión atmosférica (fuentes fijas y/o CDA)	5
7	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales (doméstico y persistente)	6
8	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	2
9	Trámite de licencia ambiental	3

Trámites ambientales atendidos
Segundo semestre 2025



Durante el segundo semestre de 2025, CORPONOR desarrolló una gestión ambiental eficiente y oportuna, concentrando su mayor actividad en los trámites forestales para árboles aislados y en las concesiones de aguas superficiales. Estos resultados reflejan la atención a las principales necesidades ambientales del territorio y el fortalecimiento del control sobre el uso sostenible de los recursos naturales.

La atención de trámites relacionados con el recurso hídrico, forestal y otros componentes ambientales reafirma el compromiso institucional de CORPONOR con la protección del ambiente, el cumplimiento de la normatividad vigente y el desarrollo sostenible de la región.

GEOGRÁFICAS

TIPO DE POBLACIÓN

En la oficina podemos relacionar el tipo de población en referencia de las zonas urbanas y zona rural del origen de los usuarios atendidos en el segundo semestre del año 2025

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL	%
Zona urbana	365	67,47 %
Zona rural	171	31,61 %
Sin información	5	0,92 %
TOTAL	541	100,0 %

La mayoría de los trámites ambientales se concentraron en la zona urbana, representando el 67,47 % del total, principalmente en los municipios de Cúcuta, Ocaña y Pamplona. No obstante, un 31,61 % de los trámites se desarrollaron en zona rural, lo que evidencia una presencia institucional activa en el territorio y en áreas con alta sensibilidad ambiental.

MUNICIPIO DE RESIDENCIA

La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR. Tiene bajo su jurisdicción todos los municipios del departamento Norte de Santander, de los cuales usuarios de esos municipios solicitan algún servicio de CORPONOR.

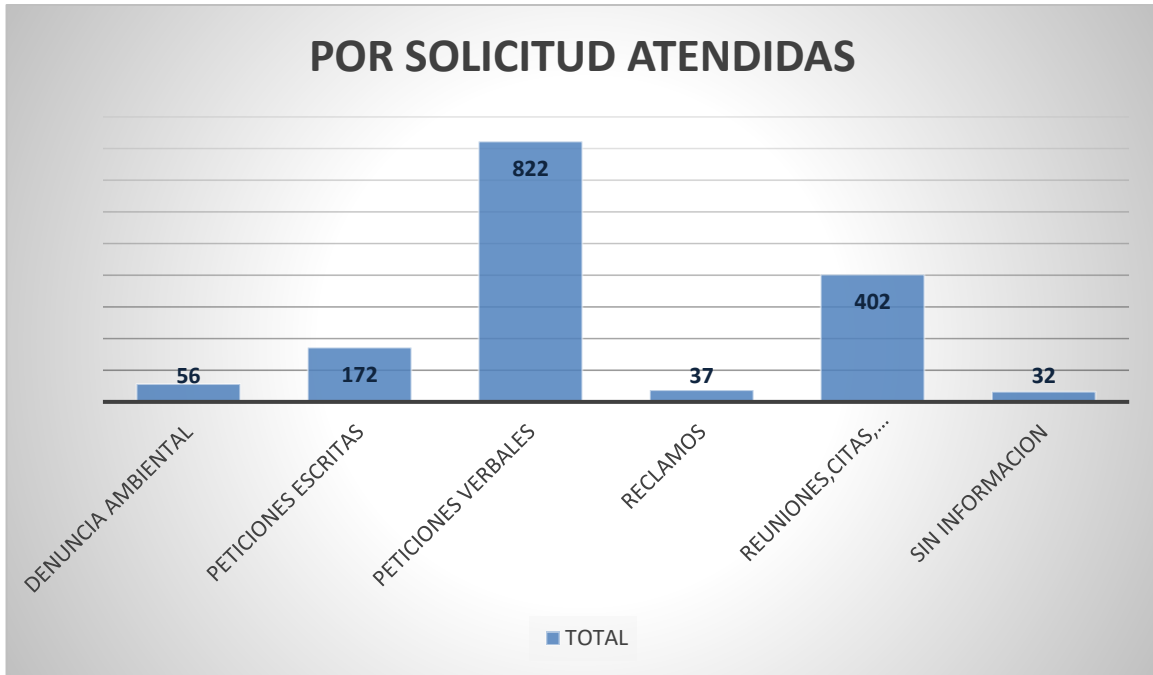
MUNICIPIO	TOTAL
CÚCUTA	340
PAMPLONA	179
OCAÑA	84
TIBÚ	22
SILOS	20
MUTISCUA	14
CÁCOTA	12
CHINÁCOTA	10
CHITAGÁ	9

EL ZULIA	8
BOCHALEMA	8
LOS PATIOS	6
ÁBREGO	6
LA ESPERANZA	4
LA PLAYA	4
TOLEDO	3
SALAZAR	2
GRAMALOTE	2
ARBOLEDAS	2
DURANIA	2
CÁCHIRA	2
SARDINATA	1
LOURDES	1
TOTAL TRÁMITES	541

El 62,9 % de los trámites ambientales gestionados por CORPONOR se realizaron en el municipio de Cúcuta, consolidándolo como el principal centro de atención y gestión ambiental de la jurisdicción. El 37,1 % restante correspondió a trámites provenientes de otros municipios, entre los que se destacan Pamplona, Ocaña, Tibú, Silos, Mutiscua, Chinácota, El Zulia y Bochalema, entre otros.

OTRAS SOLICITUDES ATENDIDAS

POR SOLICITUD ATENDIDAS		
No	SOLICITUD	TOTAL
1	DENUNCIA AMBIENTAL	56
2	PETICIONES ESCRITAS	172
3	PETICIONES VERBALES	822
4	RECLAMOS	37
5	REUNIONES, CITAS, JORNADAS ESPECIALES	402
6	SIN INFORMACION	32
TOTAL		1.521



GÉNERO

Con toda la población atendida en la Oficina de Atención al Ciudadano de CORPONOR se atienden sin discriminación alguna por su orientación sexual, los ciudadanos atendidos fueron

Género	Total	%
Masculino	1211	59,07%
Femenino	826	40,29%
Sin información	9	0,44%
Prefiere no decirlo	4	0,20%
total	2050	2050

GRUPOS DE VALOR

GRUPOS DE VALOR	
DESCRIPCION DEL GRUPO	TOTAL
ALCALDES	6
COMUNIDAD EN GENERAL	1.106
COMUNIDADES INDIGENAS	10
COMUNIDADES RELIGIOSAS	4
CONCEJALES	7
DIPUTADOS	5
EMPRESAS SECTOR PRIVADO	202
ENTIDADES SECTOR PUBLICO	45
FUERZA PUBLICA	9
JUNTAS DE ACCION COMUNAL	5
ONG AMBIENTALES	5
SECTOR EDUCATIVO	16
TOTAL	1.420



Los grupos de valor más representativos en el segundo semestre del 2025 fueron la ciudadanía en general con 1.106 = 77,8% del total, seguido de empresas del sector privado 202= 14,22%.

GRUPO ÉTNICO

GRUPOS ETNICOS	
ETNIA	TOTAL
AFROCOLOMBIANO	0
NEGRA/MULATA/AFRO	2
INDIGENAS	0
TOTAL	2

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

TIPO DE DISCAPACIDAD		
DISCAPACIDAD	TOTAL	%
FISICA	1	0,1%
INTELLECTUAL Y/O COGNITIVA	1	0,1%
MULTIPLE	0	0,0%
VISUAL	0	0,0%
TOTAL	2	0,2%
NINGUNA	1.418	99,8%

Atentamente,

TATIANA JOYA NUÑEZ
Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Elaboro:	Tatiana Joya Núñez	Jefe de Oficina Atención al ciudadano	
Reviso:	Tatiana Joya Núñez	Jefe de 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.