

Año
2025



Informe de Gestión Oficina de Atención al Ciudadano

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

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

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO – OAC GESTION PRIMER 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 primer 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

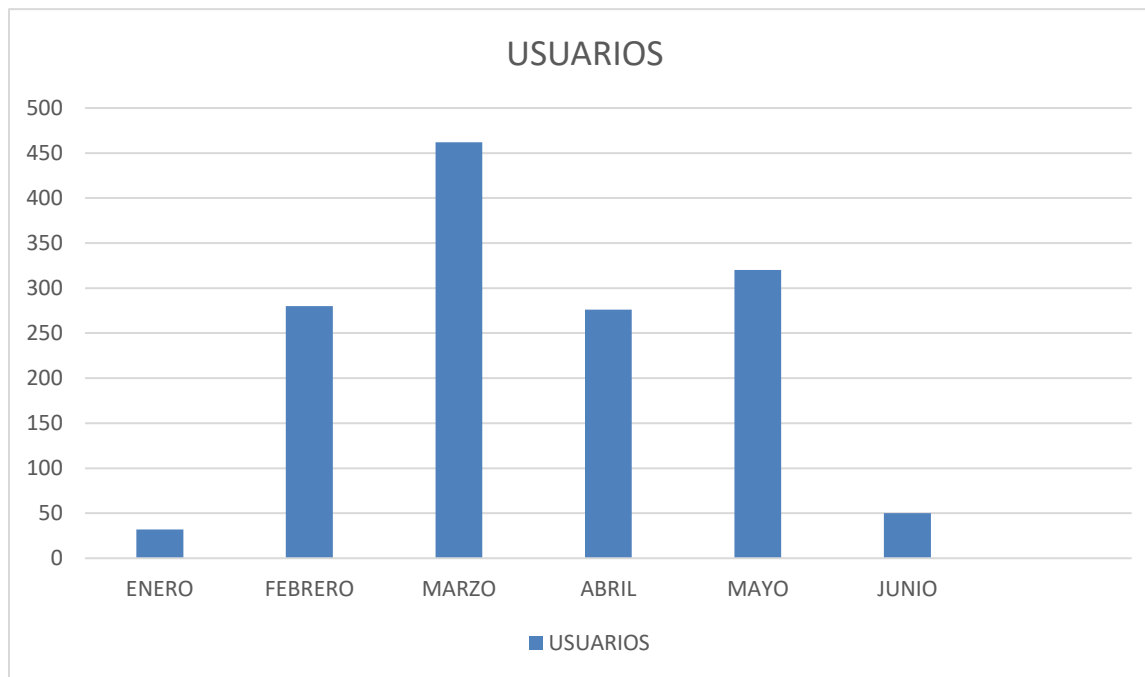
En el primer semestre del año **2025** se registraron **1.420** atención a los ciudadanos/usuarios, en tres diferentes canales de atención,

Presencial (oficina de Atención al ciudadano); Digiturno

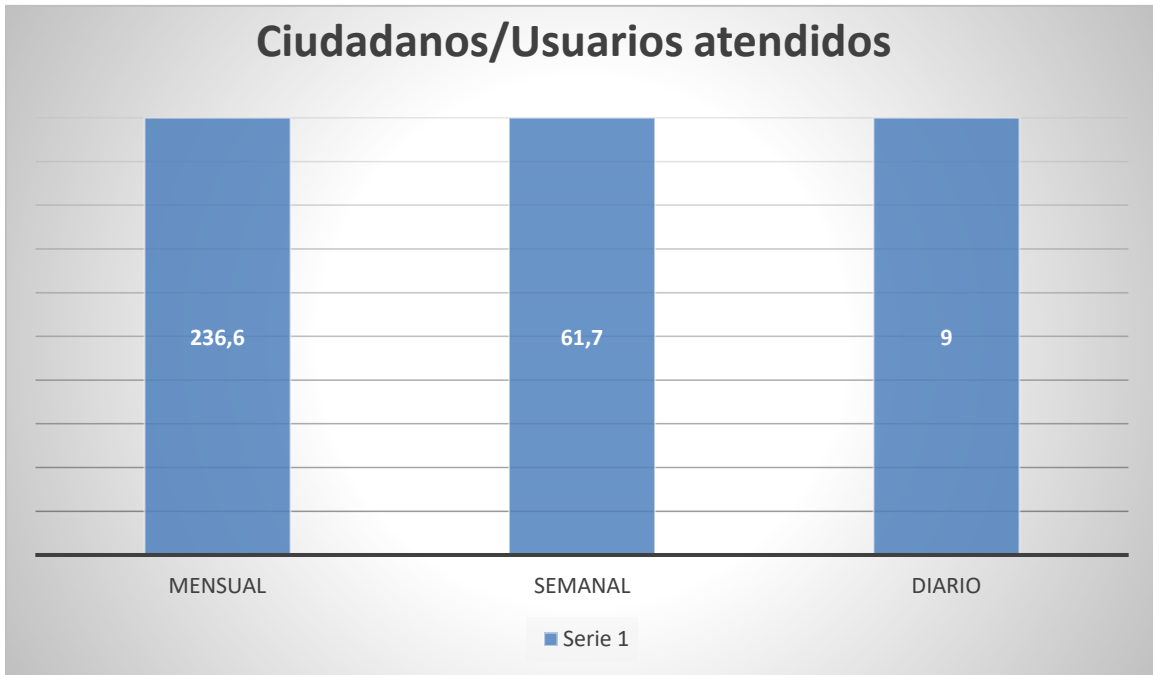
Telefónico (PBX 5828484)

Chat virtual (Aplicativo página WEB)

USUARIOS ATENDIDOS		
No	MES	USUARIOS
1	ENERO	32
2	FEBRERO	280
3	MARZO	462
4	ABRIL	276
5	MAYO	320
6	JUNIO	50
TOTAL		1.420



CIUDADANOS/USUARIOS ATENDIDOS	1.420
MENSUAL	236,6
SEMANAL	61,7
DIARIO	9



El mes con más asesorías requeridas fue marzo con 462 asesorías, equivalente al 30,7% del total del primer semestre, de manera inversa el mes con menos asesorías requeridas fue enero con 32 equivalente 5% del total del primer semestre del 2025

CANAL DE ATENCIÓN

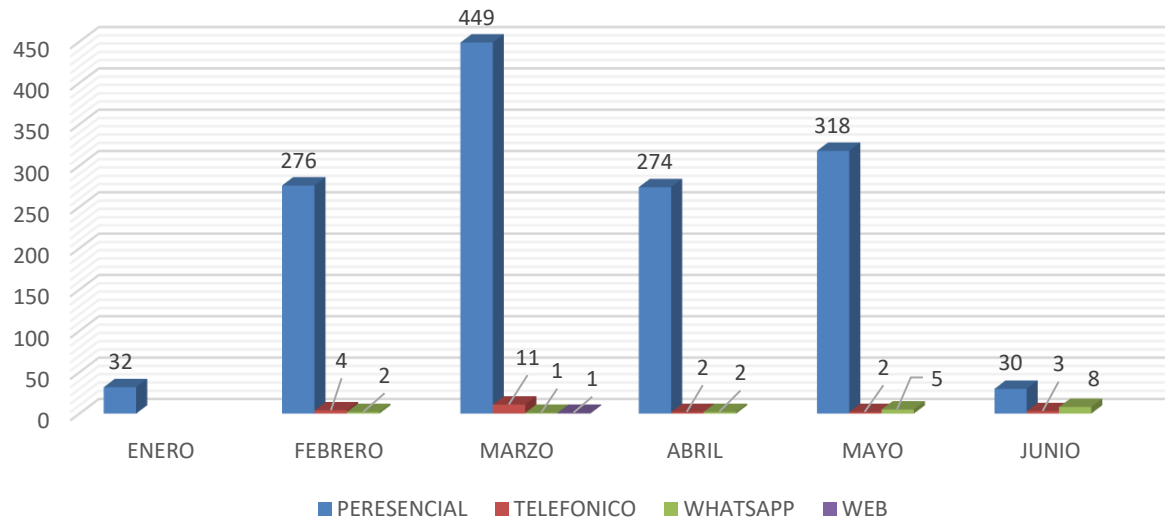
La Oficina de Atención al Ciudadano dispone de cuatro diferentes canales para la recepción de solicitudes.

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

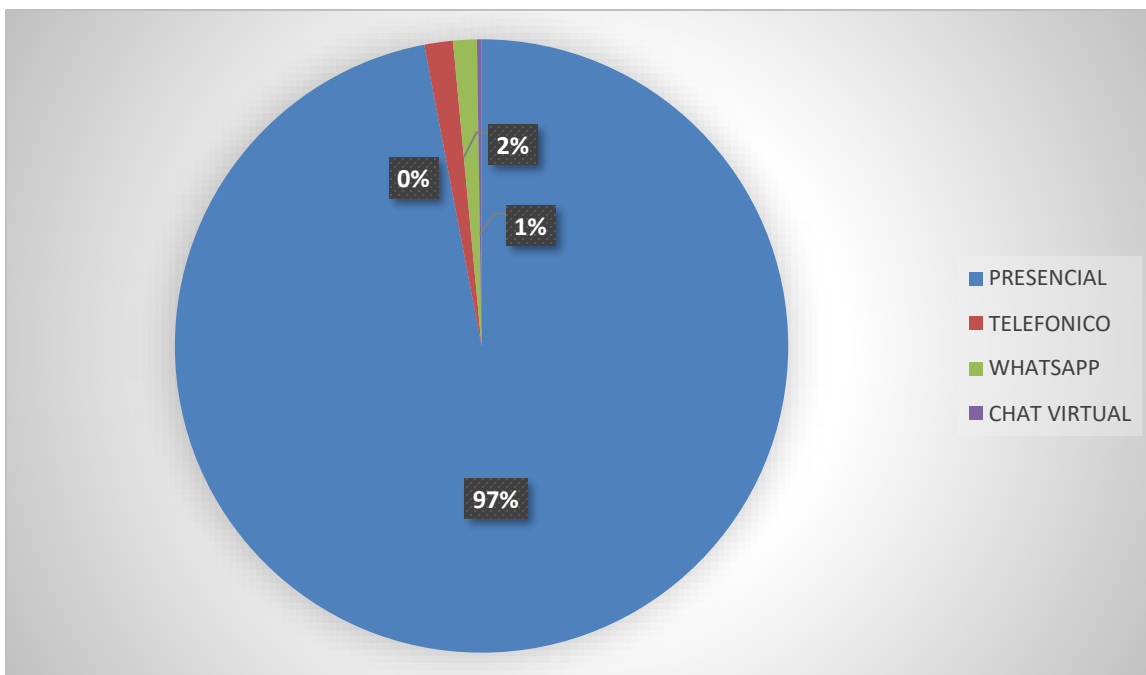
USUARIOS ATENDIDOS EN EL 1° SEMESTRE					
No	MES	PRESENCIAL	TELEFONICO	WHATSAPP	WEB
1	ENERO	32			
2	FEBRERO	276	4	2	
3	MARZO	449	11	1	1
4	ABRIL	274	2	2	
5	MAYO	318	2	5	
6	JUNIO	30	3	8	
TOTAL		1.379	22	18	1

TOTAL DE ATENCION CANALES	1.420	
---------------------------	-------	--

USUARIOS ATENDIDOS EN EL 1° SEMESTRE



CANALES DE ATENCION		%
1	PRESENCIAL	97%
2	TELEFONICO	1,5%
3	WHATSAPP	1,26%
4	CHAT VIRTUAL	0,24%
TOTAL		100%



El canal de atención presencial sigue siendo el más preferido por los ciudadanos/usuarios de la corporación registrando 1.379 asesorías equivalentes al 97% del total de asesorías, seguido del canal telefónico con 22 asesorías representando el 1,5% del total en el primer semestre del 2025.

PERMISOS AMBIENTALES SOLICITADOS

Dentro de todas las personas que ingresaron a la Oficina de Atención al Ciudadano, 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 primer semestre del año 2025:

TRAMITES AMBIENTALES		
No	TRAMITE	TOTAL SEMESTRE
1	PERMISO CONCESIONES DE AGUAS SUBTERRÁNEAS	15
2	PERMISO CONCESIONES DE AGUAS SUPERFICIALES	45
3	PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL DE BOSQUES NATURALES ÚNICOS, PERSISTENTES Y DOMÉSTICOS	16
4	PERMISO DE APROVECHAMIENTO FORESTAL ÚNICO, PERSISTENTE Y DOMÉSTICO	12
5	PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS	16
6	PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS FUENTES FIJAS	11
7	SERVICIOS, RECUPERACIÓN Y PROTECCIÓN A LA FAUNA SILVESTRE	8
8	PERMISO DE OCUPACIÓN DE CAUCES, PLAYAS Y LECHOS	9
9	PERMISO DE PROSPECCIÓN Y EXPLORACIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS	3
10	PERMISO DE VERTIMIENTOS	22
11	PERMISO FORESTAL PARA ÁRBOLES AISLADOS (TALA Y PODA)	524
12	TRÁMITE DE LICENCIA AMBIENTAL	34
13	RECEPCIÓN DOCUMENTOS	49
14	TOTAL USUARIOS ATENDIDOS 1° SEMESTRE 2025	1.420
15	OTRAS SOLICITUDES, VARIOS	656

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 primer semestre del año 2025

TIPO DE POBLACIÓN		%
ZONA URBANA	990	69,71%
ZONA RURAL	410	28,87%
SIN INFORMACION	20	1,42%
TOTAL	1.420	100,0%

El 69,71% de los ciudadanos/usuarios atendidos pertenecen a la zona urbana y solo el 28,87% pertenece a las zonas rurales, y 1,42% no suministra ese tipo de Información

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

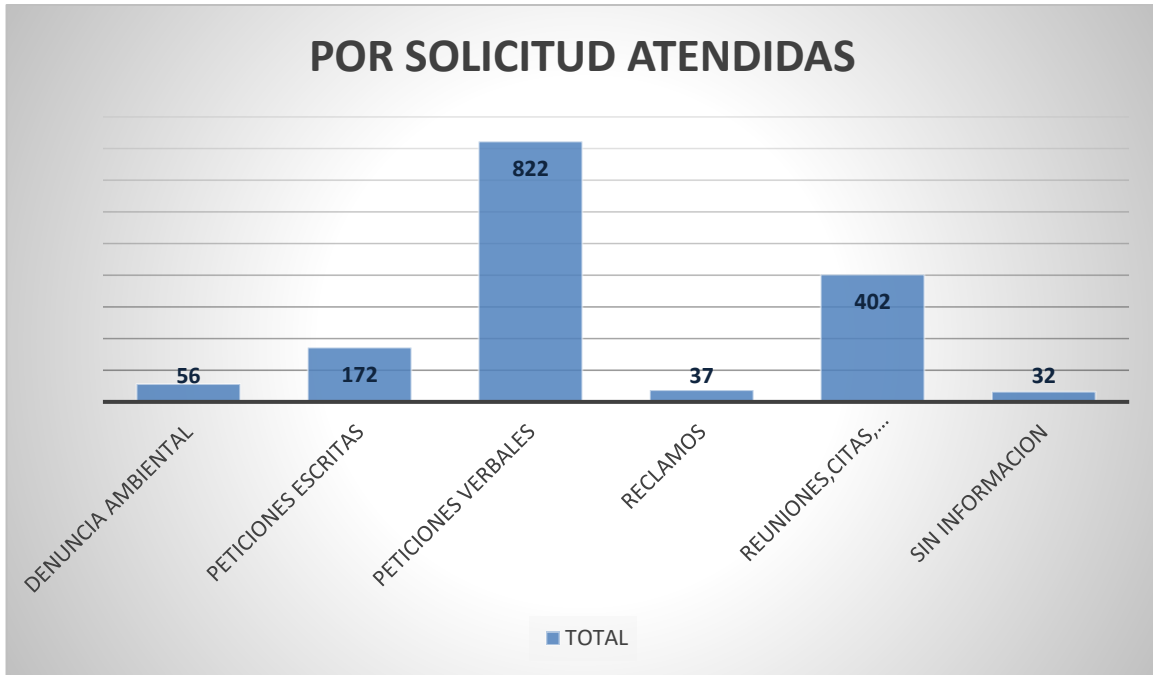
MUNICIPIO	TOTAL
CUCUTA	1.284
LOS PATIOS	12
VILLADEL ROSARIO	9
CHINACOTA	17
OCAÑA	2
EL ZULIA	2
BOCHALEMA	2
PAMPLONA	3
TIBU	4
CHITAGÁ	2

SAN CAYETANO	2
MEDELLÍN	1
SALAZAR	3
ARBOLEDAS	4
DURANIA	3
RAGONVALIA	5
SANTIAGO	6
CACHIRA	6
SILOS	4
BUCARAMANGA	3
MUTISCUA	3
BUCARASICA	5
SARDINATA	6
BOGOTÁ	4
LABATECA	5
LA ESPERANZA	4
LOURDES	3
SIN MUNICIPIO	5
HACARI	3
LA PLAYA DE BELEN	5
SAN CALIXTO	3

El 90,4% de los ciudadanos atendidos por la Oficina de atención al ciudadano residen en la ciudad de Cúcuta, el 9,6% restante vienen de municipios aledaños; Los Patios, Villa del Rosario, Chinácota, Ocaña, el Zulia, Bochalema, Pamplona y Tibú, 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



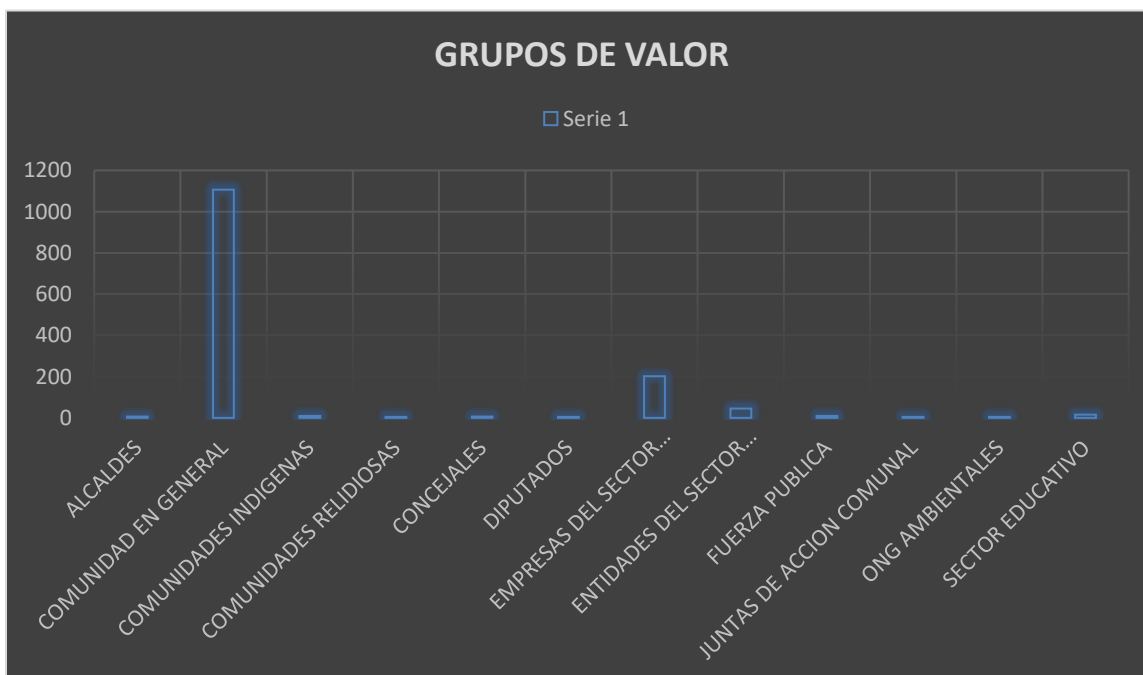
GÉNERO

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

No	GENERO	TOTAL	%
1	MASCULINO	925	65,1%
2	FEMENINO	495	34,9%
TOTAL		1.420	100%

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 primer 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,

ZULAY CAÑAS LUNA

Jefe (E) Oficina Atención al Ciudadano

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Elaboró:	Cristian Herrera	Apoyo Oficina de Atención al Ciudadano	
Revisó:	Zulay Cañas Luna	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.			