



Corponor

INFORME DE SATISFACCION Y PRECEPCION CIUDADANA PRIMER SEMESTRE 2025

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO CORPONOR 2025

USUARIO

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 (+5775731976) 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 30 de junio de 2025, lo anterior con el fin de determinar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios en el primer 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

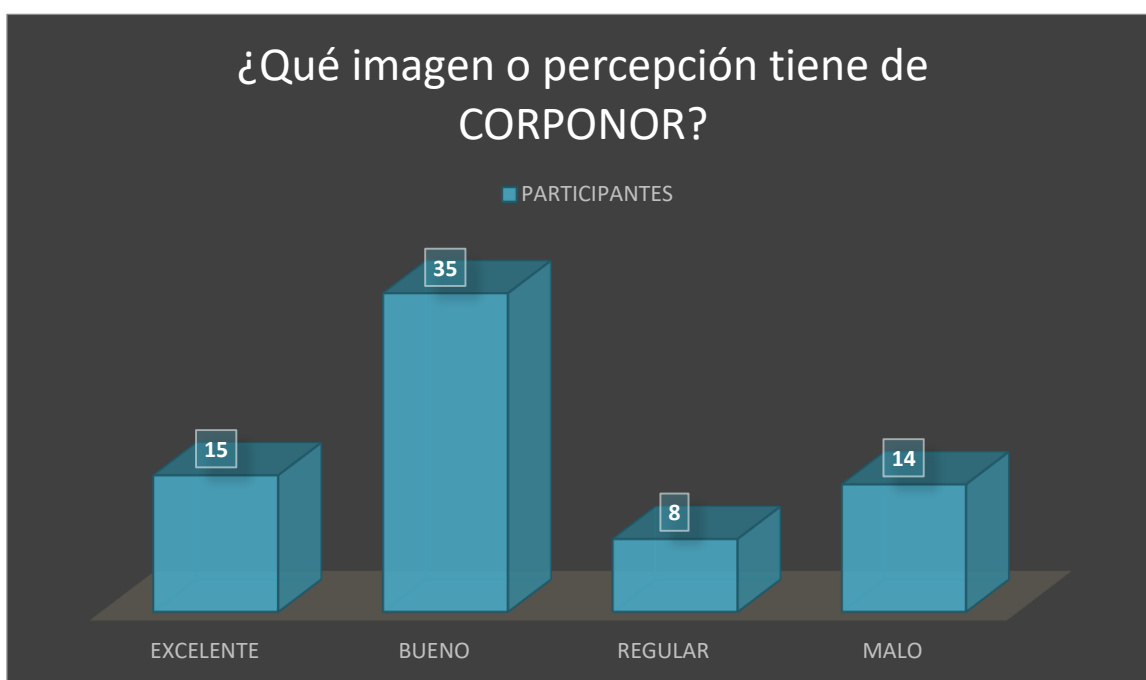
• Pregunta 1 - 10

¿Qué imagen o percepción tiene de CORPONOR?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Gráfico 1

¿Qué Imagen o Percepción tiene de CORPONOR?	
Descripción	Participantes
EXCELENTE	15
BUENA	35
REGULAR	8
MALA	14
Total	72

Gráfico 2


Análisis: El 20,8% de los encuestados considera que la imagen o percepción corporativa de Corponor hacia la sociedad es excelente, el 48,6% considera que es buena, el 11% dice que es regular y el 19,4% la considera mala.

Interpretación: Corponor tiene una buena imagen o percepción ciudadana considerando que el 69,4% 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 1

¿Cree usted que CORPONOR está cumpliendo con su misión de velar por el Medio Ambiente?	
Descripción	Participantes
Si Cumple	31
Cumple Medianamente	9
Normal	19
Muy Poco	5
No Cumple	8
TOTAL	72

Gráfico 2



Análisis: El 43% de los encuestados considera que sí cumple con su misión, el 12,5 % de ellos dice que cumple medianamente, el 26,3% piensa que cumple normalmente, finalizando con 6,9 % y 11,1 % piensan que cumple muy poco o no cumple con su misión.

• **Pregunta 3 - 10**

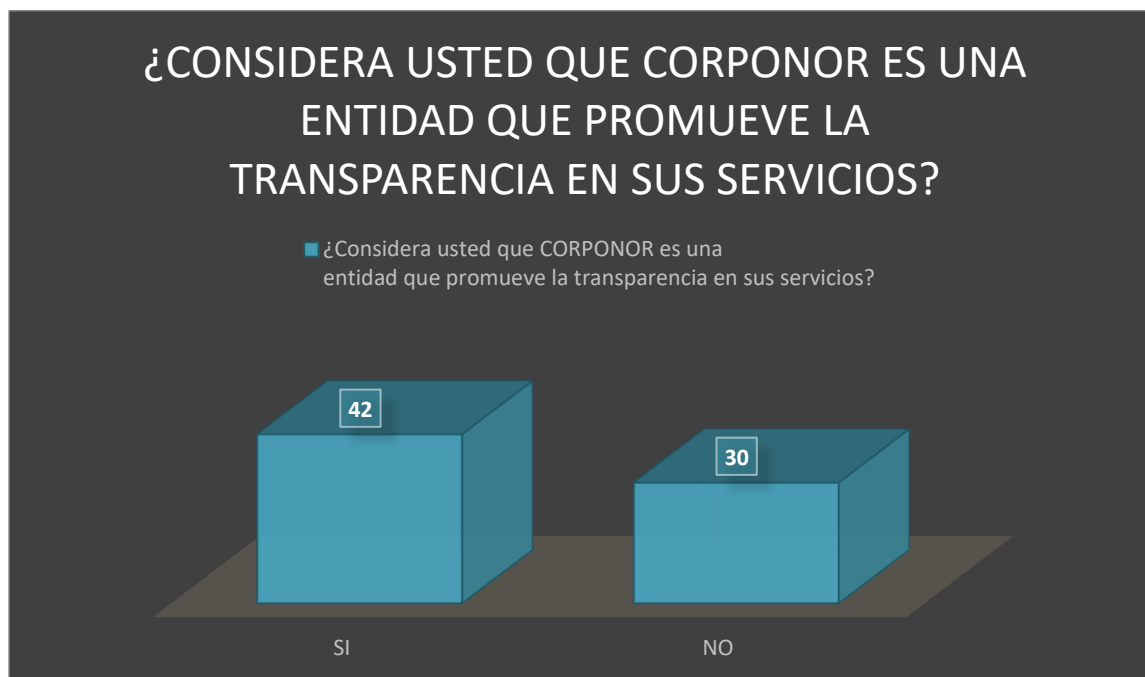
¿Considera usted que CORPONOR es una entidad que promueve la transparencia en sus servicios?

- Si
- No

Gráfico 1

¿Considera usted que CORPONOR es una entidad que promueve la transparencia en sus servicios?	
Descripción	Participantes
SI	42
NO	30

Gráfico 2



Pregunta 4 - 10

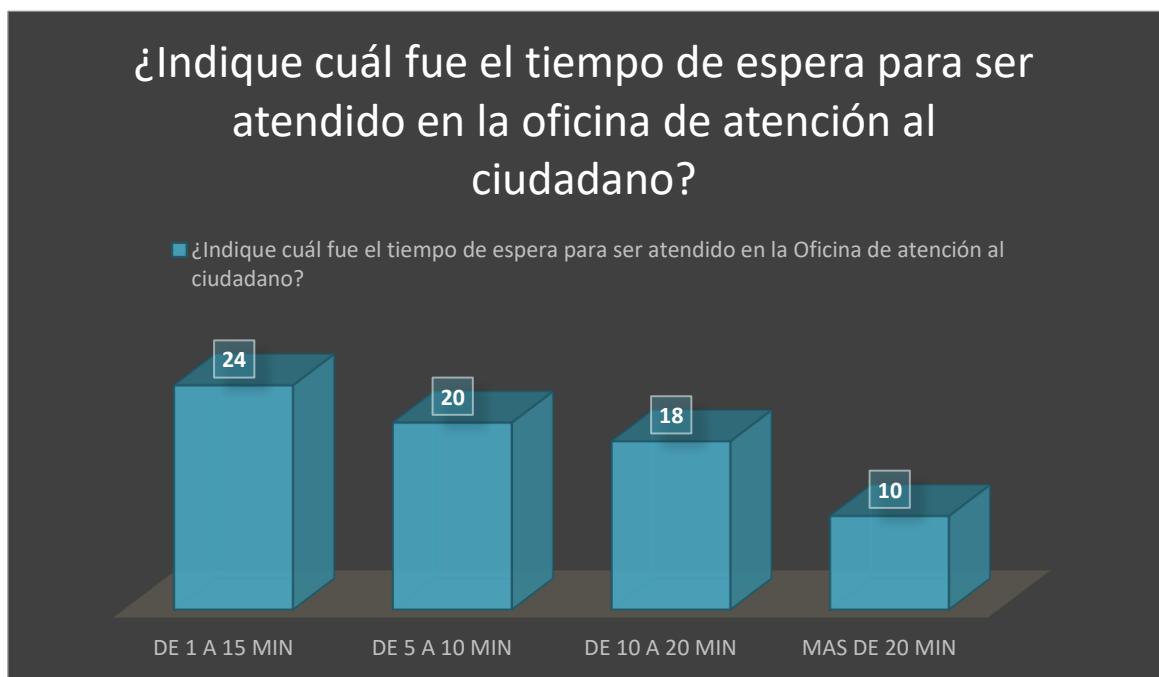
¿Indique cuál fue el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de Atención al Ciudadano?

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

Gráfico 1

¿Indique cuál fue el tiempo de espera para ser atendido en la Oficina de atención al ciudadano?	
Descripción	Participantes
De 1 a 5 Min	24
De 5 a 10 Min	20
De 10 a 20 Min	18
Más de 20 Min	10

Gráfico 2



Análisis: el 33,3% de los encuestados espero de 1 a 5 minutos para recibir atención, otro 27,77% espero de 5 a 10 minutos, el 25 % de encuestados espero de 10 a 20 minutos y finalmente un 13,88% de encuestados espero más de 20 minutos.

Oficina de Atención al Ciudadano

• **Pregunta 5 - 10**

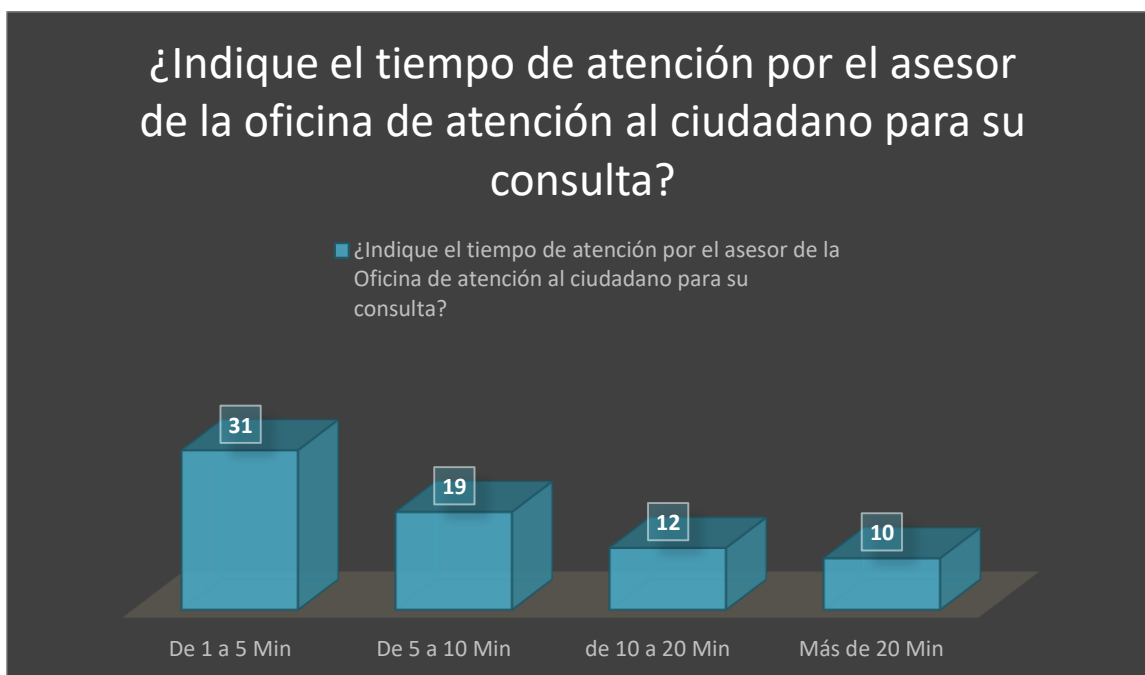
¿Indique el tiempo de atención utilizado por el asesor de la oficina de atención al ciudadano para su consulta?

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

Gráfico 1

¿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	31
De 5 a 10 Min	19
De 10 a 20 Min	12
Más de 20 Min	10

Gráfico 2



Análisis: el 43 % de los encuestados tuvo un tiempo de atención estimado de 1 a 5 minutos, otro 26,38% de 5 a 10 minutos, el 16,66 % 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.

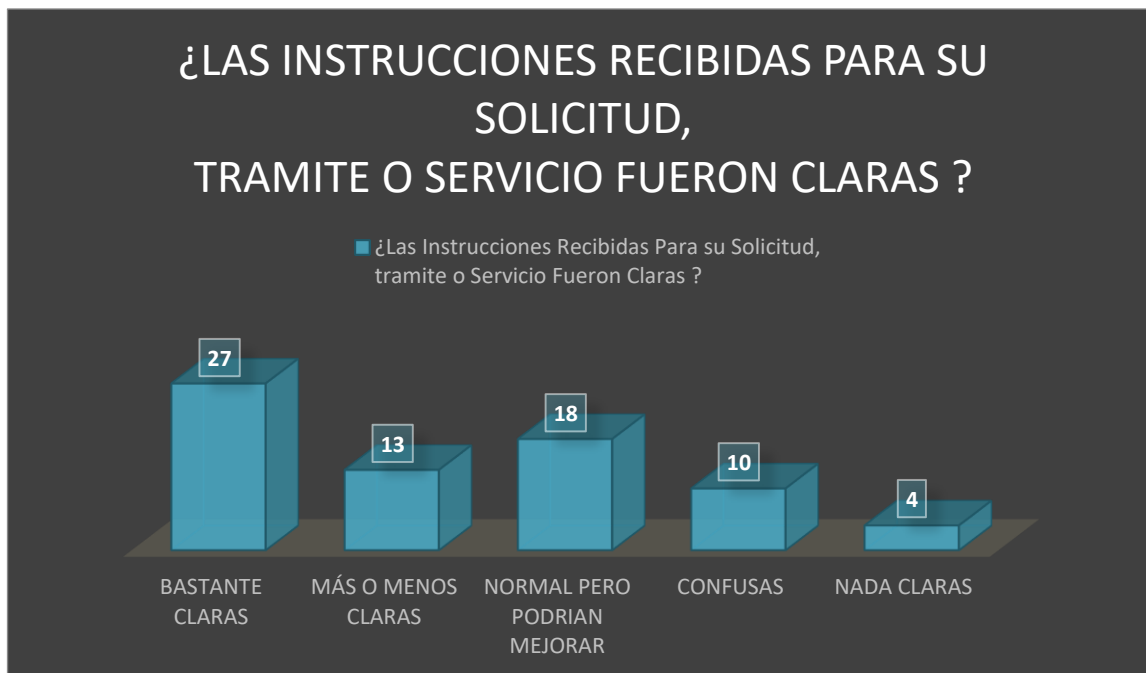
• Pregunta 6 - 10

¿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 1

¿Las Instrucciones Recibidas Para su Solicitud, tramite o Servicio Fueron Claras ?	
Descripción	Participantes
Bastante Claras	27
Más o Menos Claras	13
Normal pero podrían mejorar	18
Confusas	10
Nada Claras	4

Grafico 2

Análisis: El 37,5 % de los encuestados considera que las instrucciones recibidas son “bastante claras”, el 18 % dice que “son más o menos claras”, un 25% considera que “podrían mejorar”, finalizando con un 19,5 % consideran “confusas” y “nada claras” las instrucciones recibidas.

Interpretación: Los ciudadanos consideran con un 40% 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**

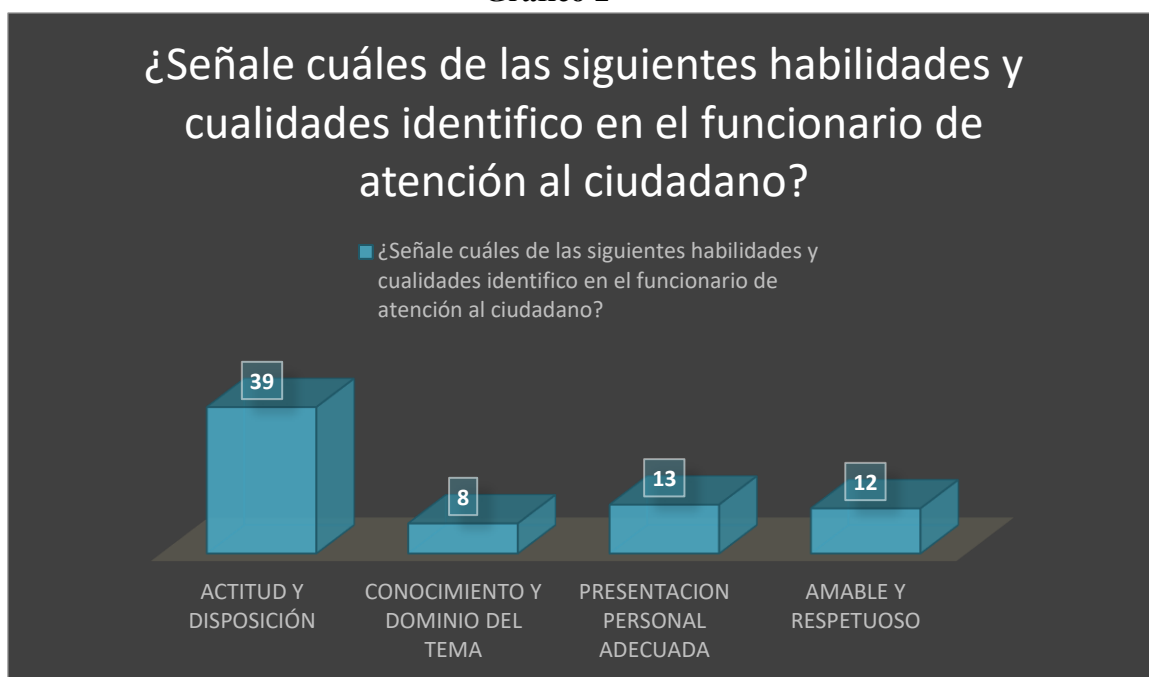
¿Señale cuáles de las siguientes habilidades y cualidades identificó en el funcionario de atención al ciudadano?

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

Gráfico 1

¿Señale cuáles de las siguientes habilidades y cualidades identificó 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

Gráfico 2



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.

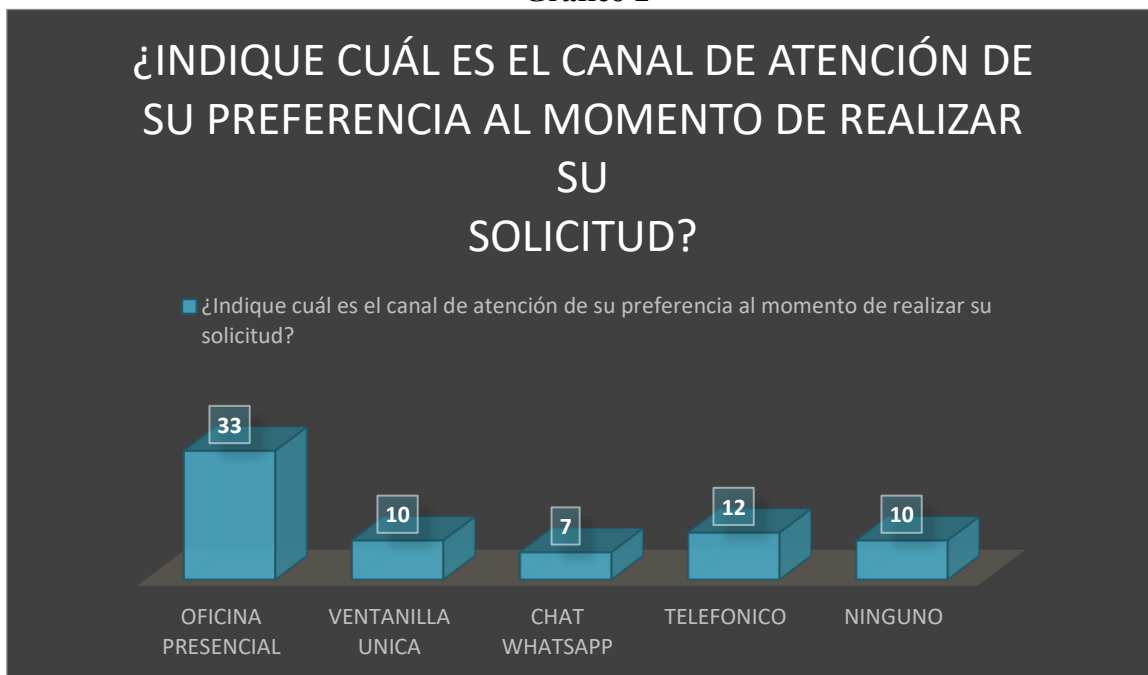
• **Pregunta 8 - 10**

¿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 1

¿Indique cuál es el canal de atención de su preferencia al momento de realizar su solicitud?	
Descripción	Participantes
Oficina Presencial	33
Ventanilla Única	10
Chat WhatsApp	7
Telefónico	12
Ninguno	10

Gráfico 2

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 1

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con la atención brindada por la Oficina de atención al ciudadano?	
Descripción	Participantes
Muy Insatisfecho	27
Insatisfecho	8
Normal	15
Satisfecho	8
Muy Satisfecho	14

Gráfico 2


Análisis: el 37,5% los cuales se encuentran satisfechos, seguido del 11,11% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con la atención brindada, un 20,83% dice que su satisfacción es normal, el 11,11% afirma que se encuentra insatisfecho y por último el 19,44% se siente muy insatisfecho con la atención recibida.

• **Pregunta 10 – 10**

Sugerencias y recomendaciones para mejorar nuestro servicio:

- Ninguna
- Dejen de robar en nombre del medio ambiente
- 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.
- Ninguna
- 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 la planilla online 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

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.