



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, (PQR).

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACION AMBIENTAL Y PARTICIPACION CIUDADANA.

AREA FUNCIONAL PARTICIPACION CIUDADANA. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CAS.

PERIODO REPORTADO DE ENERO A JUNIO DE 2019.



www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

TABLA DE CONTENIDO.

1. INTRODUCCION.
2. MARCO JURIDICO.
3. GENERALIDADES.
 - 3.1 Objetivo.
 - 3.2 Metodología.
 - 3.3 Alcance del Informe.
4. DATOS ESTADISTICO SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA CAS.
 - 4.1 Tipo de PQRS recibidas sede principal.
 - 4.2 PQR por medio de recepción.
 - 4.3 Características del Usuario.
 - 4.4. Por tipo de usuario.
 - 4.5. Por Clase de Persona
5. Distribución de las PQRS por oficinas Regionales de apoyo de la CAS.
 - 5.1 Peticiones.
 - 5.2 Quejas.
 - 5.3 Reclamos.
 - 5.4 Solicitudes.
6. Quejas más frecuentes de las regionales.
7. Oportunidad de respuesta de quejas de las regionales por periodo reportado.
8. Tiempo y Promedio de respuesta por asunto en la jurisdicción.
 - 8.1. Dependencias de la CAS, con mayor Número de PQR.
9. DATOS ESTADISTICOS DE PQR. SEDE PRINCIPAL DE LA CAS.
 - 9.1 Estado de la Gestión semestral enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.
10. Resultados de la PQR.
 - 10.1 Tipo de solicitudes recibidas y respondidas
11. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQR HISTÓRICO.
 - 11.1 Metodología del seguimiento.
 - 11.2. Primer Semestre de enero a junio de 2019.
12. CONCLUSIONES.



1. INTRODUCCION.

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en donde se establece que toda persona podrá presentar peticiones respetuosas, quejas, reclamaciones o recursos a través de cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con los artículos 6 y 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en coordinación con la Oficina de Control Interno de la CAS, presentamos informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, correspondientes al semestre comprendido: Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2019.

Igualmente el programa No 6 “Gobernabilidad Ambiental” del Plan de Acción 2016 - 2019 de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, y en desarrollo del Programa de Educación Ambiental y Participación Ciudadana la Subdirección de Administración de la oferta de Recursos Naturales Renovables disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana de la CAS, y con el ánimo de Reorganizar y fortalecer la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) La Corporación fortalece el canal de comunicación existente entre los usuarios de su jurisdicción, para proveer información útil, despejar dudas, aclarar inquietudes, encaminadas a la revisión y análisis de la gestión ambiental desarrollada por la Institución y para la formulación de acciones correctivas, tendientes a eliminar la causa de las (PQR) y beneficio las funciones de la Entidad. La Gestión de esta oficina pretende además consolidar la cultura de atención al usuario en la CAS, buscando mejorar el grado de satisfacción con nuestros servicios ofrecidos.

Presentamos a continuación la información veraz y eficiente, obtenida a través del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), durante el primer semestre, del periodo que comprende los meses de enero a junio de 2019, Así mismo reporte de las contestadas por las Oficinas de Apoyo en las Regionales de la CAS.

1. MARCO JURIDICO.

Artículo 23 Constitución Política de Colombia “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 74 Constitución Política de Colombia. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.





Artículos 13,14,15, 17,18,19,20,21,22,24, 25, 26, 27, 29,30 de la Ley 1755 de 2015, por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición

Ley 1412 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Decreto Nacional 1494 de 2015, por el cual se corrige el yerro contenido en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a conservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa establece: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.



Artículo 15 de la Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Establece, “Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal”.



www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

Artículos 5, 8, 17, 20, 76 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, que le otorga los ciudadanos facultades amplias que le permiten hacer uso de medios tecnológicos para realizar actuaciones judiciales y administrativas que hoy solo se hacen por escrito; para lograrlo, se implementa el expediente electrónico. Robustecer la fuerza vinculante.

Artículo 15 de la Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública al establecer que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Artículo 12 del Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Y en él se establece el *Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano*: “Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano”.



NK - 072-1



2. GENERALIDADES.

3.1 Objetivo.

Informar de manera eficiente y oportuna acerca del funcionamiento y desempeño adelantado por la oficina de (PQR) de la CAS, la forma como se diligencia y se da oportuna respuesta a las diferentes inquietudes, reclamaciones, dudas, sugerencias y manifestaciones, relacionada con nuestro desempeño institucional en lo atinente a quejas contra funcionarios y contratistas de nuestra entidad, reclamos contra los servicios que presta la Corporación y sugerencias presentadas durante los meses comprendidos entre enero a junio de 2019, por parte de nuestros usuarios y público en general.



OS-CERT168466



367-1 SA



3264-1 SC

3.2 Metodología.

Para elaborar el presente informe se realizó la consolidación y posterior análisis estadístico de la información sobre las PQR obtenidas en la Subdirección de Administración de la oferta de Recursos Naturales Renovables disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, área funcional de Participación Ciudadana oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la CAS, mediante los siguientes canales de



comunicación que tiene a disposición de usuarios y público en general la CAS, dentro del periodo en observación:

Presencial: Los usuarios y público en general pueden presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en la oficina de la sede principal de la Corporación, destinada para tal fin o en las oficinas de apoyo de las regionales de CAS, donde se le brindará atención personalizada, orientación y se les recibirá de manera verbal o escrita la manifestación de su inconformidad o descontento, entregándosele copia de la misma.

Ventanilla de Correspondencia: A través de este canal nuestros usuarios y público en general radicarán las PQR, en donde se les asignará un número de radicación.

Canal Electrónico: Las personas naturales o jurídicas podrán ingresar a través de la página web de la Corporación enviando la PQR, a través del correo electrónico contáctenos@cas.gov.co, en donde diligenciará el formulario de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR, allí disponible.

Línea Telefónica: Desde cualquier lugar de la Geografía Colombiana, nuestros usuarios y público en general podrán comunicarse con la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de la CAS. Una vez recibido se le asignará un número de radicado.

Nivel Central: Línea gratuita 01 8000917600, PBX (7) 7238925, 7240765 y 7235868 extensión 1000.

Regionales: Bucaramanga teléfono No 6459043, Barrancabermeja teléfono No 6212710, Málaga teléfono No 66127923, El Socorro teléfono No 7276109 y Vélez teléfono No 7564011.

Buzones de sugerencias: Se encuentran ubicados en cada uno de los pisos de la sede principal y en las oficinas de Apoyo de las Regionales de la CAS.

3.3 Alcance del Informe.

El Informe contiene las (PQR) recibidas por la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de la CAS, así como la información reportada por las oficinas de Apoyo de las Regionales de la Corporación obtenidas mediante radicados, o a través de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad entre el 1 de enero al 30 junio de 2019.

De conformidad con lo señalado en el Inciso segundo de los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, toda solicitud de información, Queja, Reclamo o Denuncia, se considera un derecho de petición, el cual puede presentarse en forma verbal o escrita y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.

Igualmente, la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, por medio de la Resolución DGL No 001020 de 02 de diciembre de 2015, reglamenta el trámite Interno del Derecho de Petición de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la ley 1555 de 2015.

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600



3. DATOS ESTADISTICO SEDE PRINCIPAL DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA CAS.

4.1 Tipo de PQRS recibidas sede principal.

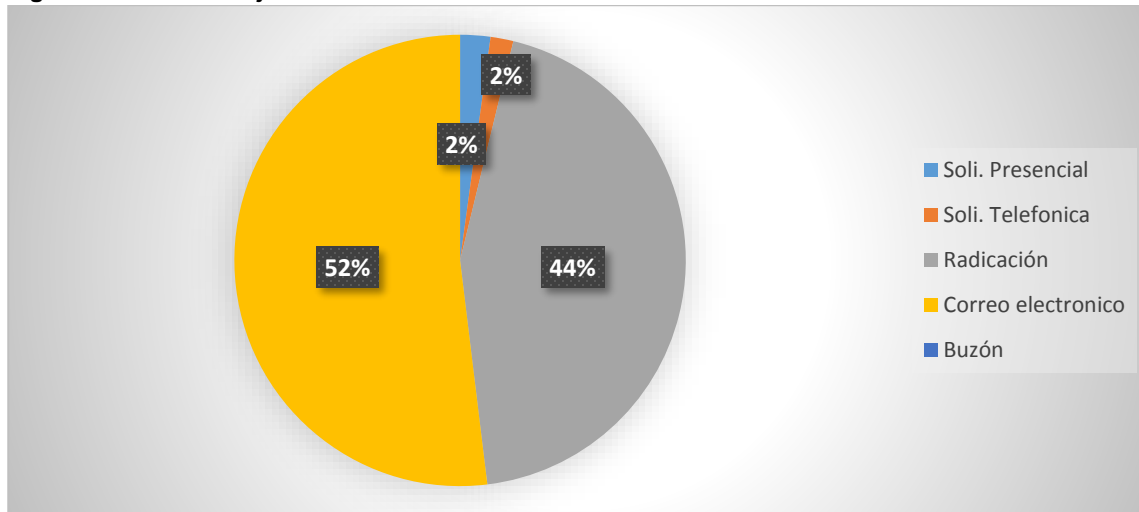
En total se tramitaron durante el primer semestre de 2019, cuatro mil novecientos cuarenta y nueve (4949) PQRS, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tabla No 1. Número y porcentaje de las PQR.

Tipo de PQR	Numero de PQR	Porcentaje %
Solicitudes Presencial	107	2%
Solicitudes telefónicas	81	2%
Radicación	2191	44%
correo electrónico	2570	52%
Buzón de sugerencias	0	0%
TOTAL	4949	100%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Figura No 1. Porcentaje de PQR.



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

4.2 PQR por medio de recepción.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios o canales de recepción más utilizados por nuestros usuarios y público en general para presentar las PQRS, y muestra la referencia de los usuarios por la utilización del canal de comunicación correo electrónico con el 52%, seguido por la ventanilla de radicación con un 44% Y a través del canal presencial y vía telefónica con un 4%.

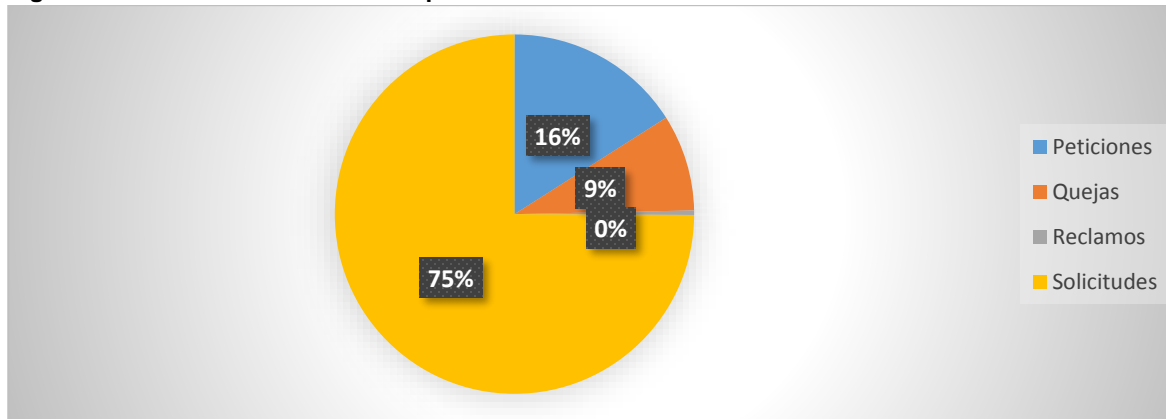


Tabla No 2. PQR. Por Medio de recepción.

Canal de comunicación	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Total
Solicitudes presenciales	5	13	0	89	107
solicitudes telefónicas	7	7	0	67	81
Radicación	92	52	3	2044	2191
Correo electrónico	687	358	17	1508	2570
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0
TOTAL	791	430	20	3708	4949

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Figura No 2. PQR Por Medio de recepción.



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

La principal PQRS utilizada por los usuarios fue la solicitud en un 75% seguida de las peticiones en un 16%, las quejas en un 9% y la PQRS menos utilizada fueron los reclamos con un 0.01%.

4.3 Características del Usuario:

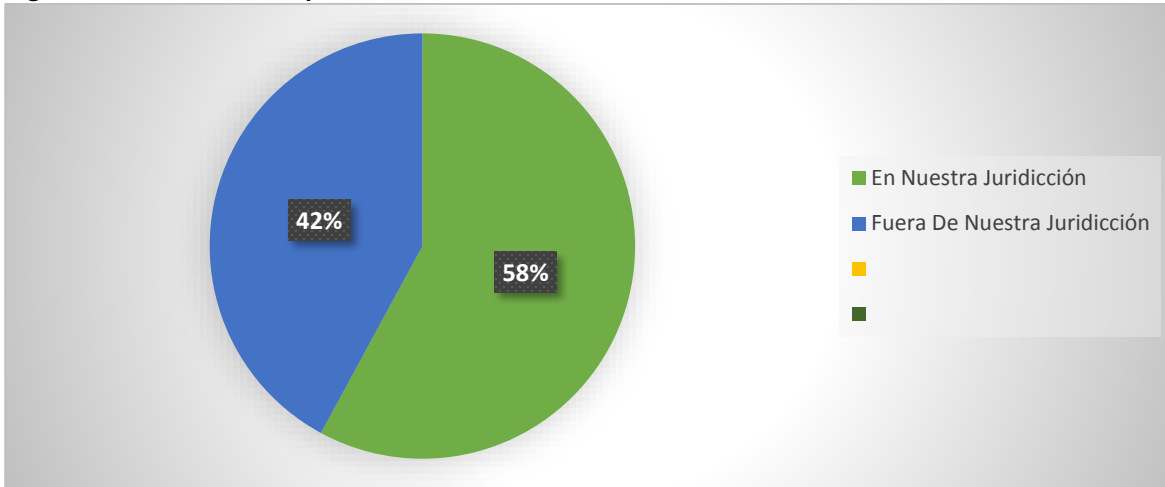
Tabla No 3. Jurisdicción por Usuarios

Canal de Comunicación	En Nuestra Jurisdicción	Fuera de Nuestra Jurisdicción
Presencial	104	2
Telefónica	51	36
Correo Electrónico	350	329
Total	505	367
%	58%	42%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

Figura No 3. Jurisdicción por Usuarios



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

3.4. Por tipo de usuario: La Clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que utilizaron nuestros servicios un 58% por usuarios de nuestra jurisdicción, y el 42% en usuarios a nivel nacional.

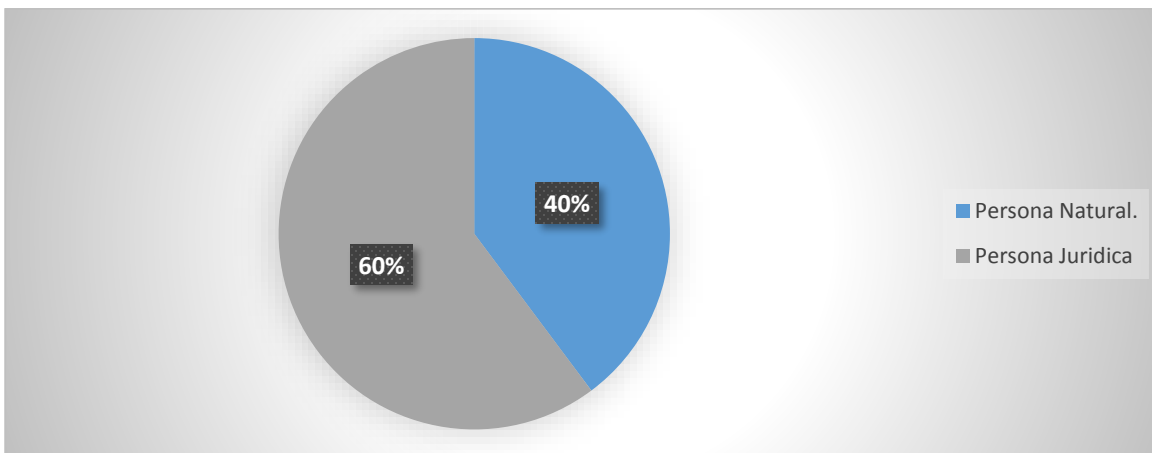
4.5. Por Clase de Persona

Tabla No 4. Por clase de persona

Clase De Persona	Total	%
Natural	76	40%
Jurídica	115	60%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Figura No 4. Por clase de persona



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.



en esta modalidad utilizaron nuestro servicio en primer lugar las personas jurídicas con un 60% y las personas naturales en un 40%

5. Distribución de las PQRS por oficinas Regionales de apoyo de la CAS.

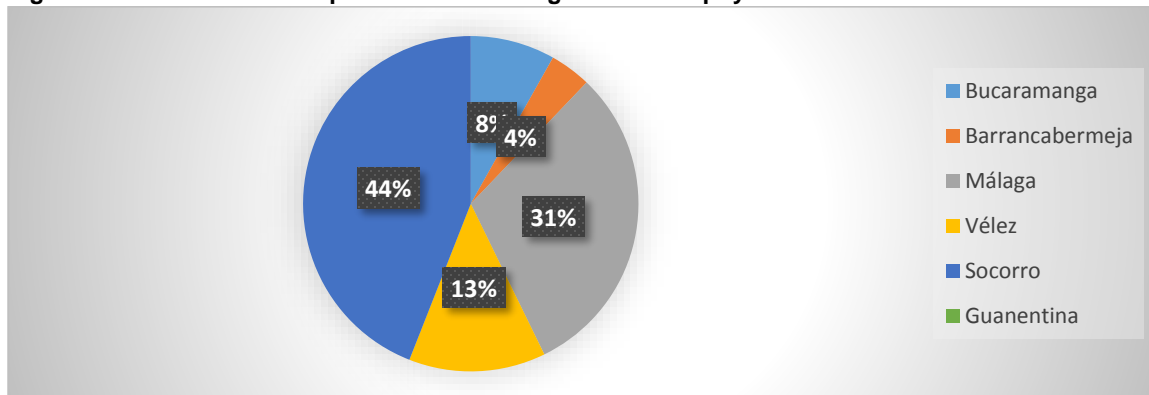
A continuación, se relacionan la Distribución de las PQR presentadas en las oficinas de apoyo de las regionales de la CAS, y remitidas a la sede principal de la Corporación, durante el presente periodo y que relaciono a continuación:

Tabla No 5. PQR. Refeccionadas por las Oficinas Regionales de Apoyo de la CAS.

Oficina de Apoyo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Total
Bucaramanga	37	35	0	51	123
Barrancabermeja	13	4	0	43	60
Málaga	133	43	1	285	462
Vélez	36	111	0	52	199
Socorro	196	66	12	390	664
Guanentina	50	20	2	30	102
Totales	465	279	15	851	1610

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Figura No 5. Refeccionadas por las Oficinas Regionales de Apoyo de la CAS.



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

5.1 Peticiones: para este periodo se reportaron (465) peticiones radicadas en las regionales de las cuales todas fueron enviadas por la oficina de PQR de la sede principal de la CAS mediante el correo institucional contactenos@cas.gov.co.

5.2 Quejas: para este periodo se reportaron (279) quejas radicadas en las regionales de las cuales todas fueron enviadas por la oficina de PQR de la sede principal de la CAS mediante el correo institucional contactenos@cas.gov.co.

5.3 Reclamos: para este periodo se reportaron (15) reclamos radicados en las regionales de las cuales todos fueron enviados por la oficina de PQR de la sede principal de la CAS mediante el correo institucional contactenos@cas.gov.co.

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

5.4 Solicitudes: para este periodo se reportaron (851) solicitudes radicadas en las regionales de las cuales todas fueron enviadas por la oficina de PQR de la sede principal de la CAS mediante el correo institucional contactenos@cas.gov.co.

6. Quejas más frecuentes de las regionales.

Tabla No 6. PQR. Más frecuentes recepcionadas en las Oficinas de Apoyo de las Regional de la CAS

Tipo de Queja	Número de Quejas	Porcentaje.
Afectación de los recursos naturales	279	100%
Falta de Gestión y demora en los tramites	0	0%
Totales	279	100%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

De acuerdo a la relación de las PQRS más frecuentes recibidas en las oficinas de Apoyo de las Regionales de la CAS, se ve que las quejas por afectación de los recursos naturales se mantienen como las más frecuentes en las sedes regionales de apoyo, evidenciándose que por falta de gestión y demora en los tramites no se ha recibido ninguna PQRS.

7. Oportunidad de respuesta de quejas de las regionales por periodo reportado.

Tabla No 7. Oportunidad de respuesta de quejas de las regionales por periodo reportado.

Oficina de Apoyo	# de QUEJAS Recepcionadas	# de QUEJAS Contestada	# de quejas pendientes	Porcentaje de Respuesta
Bucaramanga	35	18	17	51%
Barrancabermeja	4	4	0	100%
Málaga	43	26	17	60%
Vélez	111	85	26	77%
Socorro	66	49	17	74%
Guanentina	20	12	8	60%
Totales	279	194	85	70%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

En relación con la oportunidad de respuesta de las PQR, en las oficinas de apoyo de las regionales de la CAS, para el periodo que nos ocupa se ha visto que el promedio de respuesta es aceptable, pues se le ha dado tramite al 70% y las restantes corresponden al 30% quedando en trámite pues hay necesidad de abrir un expediente el cual se surtirá en los términos del debido proceso que amerite.

8. Tiempo y Promedio de respuesta por asunto en la jurisdicción.



Tabla No 8. Tiempo y Promedio de respuesta por asunto en la jurisdicción

Radicado	Asunto	Oficina PQR/Regional	Fecha de Recepción	Fecha de respuesta	Días hábiles de respuesta
1	solicitud	Regional Vélez	17/05/2019	21/05/2019	4
2	Queja	Regional Vélez	02/5/2019	10/05/2019	8
3	solicitud	Regional Málaga	17/05/2019	20/05/2019	3
4	solicitud	Regional Málaga	20/05/2019	29/05/2019	9
5	solicitud	Regional Socorro	26/04/2019	3/05/2019	7
6	Petición	Regional Socorro	2/05/2019	24/05/2019	22
7	Queja	Regional Barranca	11/06/2019	11/06/2019	0
8	Peticiones	Regional Barranca	13/06/2019	13/06/2019	1
9	Solicitud	Autoridad Ambiental	2/05/2019	21/05/2019	19
10	Solicitud	Autoridad Ambiental	2/05/2019	6/05/2019	4
11	Peticiones	Administración oferta	17/06/2019	18/06/2019	1
12	Peticiones	Administración oferta	10/06/2019	28/06/2019	18
13	Solicitud	Regional Guanentina	21/06/2019	2/07/2019	11
14	Solicitud	Regional Guanentina	4/06/2019	12/07/2019	11

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Conforme y como se evidencia en la tabla No 8, refleja una muestra del promedio de días de respuestas por parte de las diferentes dependencias de la corporación y nos indica que las respuestas oportunas van por encima o superan las respuesta pendientes por resolver, previo llamado al peticionario para prologar el termino de respuesta mediante oficio y de conformidad con lo establecido en el CPACA, para estos casos la oficina de PQRSD aumenta los niveles de control para evitar se desorbité los límites de respuesta en cada una de las dependencias que conforman la CAS, y deja a criterio de la oficina de Control Interno de la Corporación para que tomen las medidas preventivas y evitar que se venzan los términos de respuestas en procura de dar una atención oportuna eficiente y verídica a nuestros usuarios.



8.1. Dependencias de la CAS, con mayor Número de PQR.

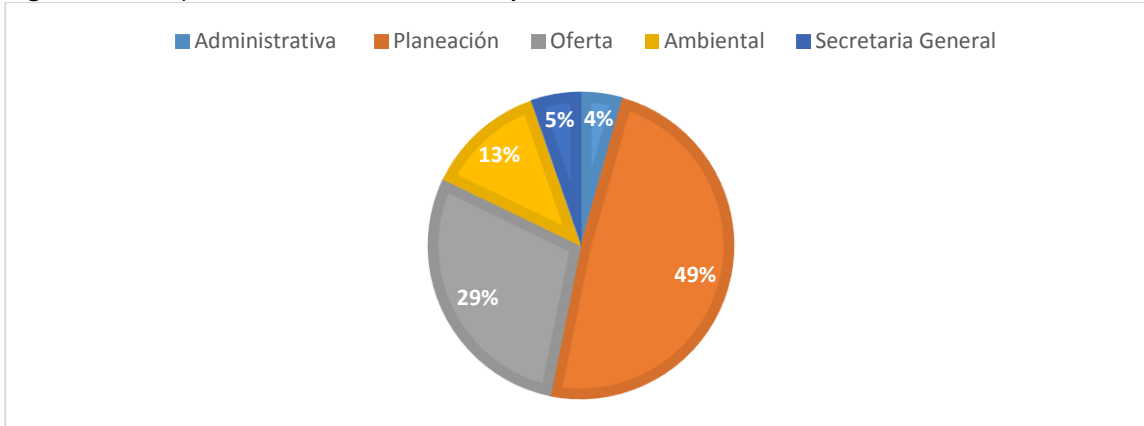
Tabla No 9. Dependencias de la CAS, con mayor Número de PQR.

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	solicitudes	Total	%
Subdirección Administrativa y financiera	37	0	0	8	45	4%
Subdirección de Planeación	71	48	0	378	497	49%
Subdirección de Oferta y de los Recursos	66	33	0	196	295	29%
Subdirección de Autoridad Ambiental	16	18	0	94	128	13%
Subdirección de Secretaria General	44	0	0	10	54	5%
Totales	234	99	0	686	1019	100%

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.



Figura No 6. Dependencias de la CAS, con mayor Número de PQR.



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

Contabilizadas y analizado el número de PQR, radicadas y tramitadas en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de la sede principal de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, 497 fueron de competencia de la Subdirección de Planeación equivalentes al 49% del total tramitadas, la segunda dependencia con mayor número fue la subdirección de Oferta con 295 correspondientes al 29%, en tercer lugar con mayor número de PQRS fue la Subdirección de Autoridad Ambiental con 128 PQRS, equivalentes al 13%, seguido de la Secretaria General de la Corporación con 54 PQRS, equivalentes al 5%, y por último la Subdirección de Administrativa y financiera

que solo reporta 45 PQRS equivalentes al 4%; Con esta estadística demostramos damos a entender la importancia y efectividad que le damos a nuestros usuarios y desarrollamos, respondemos, y damos solución a las diferentes inconformidades de nuestros usuarios tanto internos como externos.

Cabe resaltar, que es de suma importancia que tanto funcionarios como contratistas de nuestra Institución, cumplan con los tiempos establecidos para dar respuesta perentoria y veras a cada una de las inquietudes formuladas por los usuarios, de conformidad con lo establecido en la norma Constitucional.

9. DATOS ESTADISTICOS DE PQR. SEDE PRINPAL DE LA CAS.

9.1 Estado de la Gestión semestral enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

El presente informe contiene los datos estadísticos de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas el I oficina de la sede principal de la CAS, a través de los canales de comunicación presencial, telefónico, correo electrónico Institucional, buzón de sugerencias, oficina de radicación, y oficinas de apoyo de las regionales de la CAS, durante el semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019.



10. Resultados de la PQR.

En enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del 2019, se tramitaron en la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, a través de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos adscrita a la Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, un total de 4949 PQRSD, de las cuales se respondieron 3963 y las restantes 986, quedaron pendientes por resolver y en espera de iniciar los trámites pertinentes.

10.1 Tipo de solicitudes recibidas y respondidas

Tabla No 10. Tipo de Solicitudes Recibidas y Reportadas.

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamo	Solicitud	Total	Respo ndidas	En Tramite
Oficina De PQRSD	0	0	2	127	129	129	0
Subdirección Administrativa	37	0	0	8	45	45	0
Subdirección de Planeación	71	48	0	378	497	279	218
Subdirección de Oferta y de los Recursos	66	33	0	196	295	130	165
Subdirección de Autoridad Ambiental	16	18	0	94	128	71	57
Subdirección de Secretaria General	44	0	0	10	54	54	0
Oficina de Radicación	92	52	3	2044	2191	2191	0
Regional de Bucaramanga	37	35	0	51	123	76	47
Regional de Barrancabermeja	13	4	0	43	60	38	22
Regional de Málaga	133	43	1	285	462	284	178
Regional de Vélez	36	111	0	52	199	107	92
Regional de Socorro	196	66	12	390	664	496	168
Regional Guanentina	50	20	2	30	102	63	39
Totales	791	430	20	3708	4949	3963	986

Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.



Figura No 7. Tipo de solicitudes recibidas y respondidas.



Fuente: Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Principal de la CAS.

El presente reporte describe el número de PQRS, recepcionadas en la corporación Autónoma de Santander CAS, tanto en la sede principal como en sus oficinas de apoyo de las regionales de la Corporación, en el describe que en la sede principal se recepcionaron a través de los diferentes canales de comunicación un número de 4949 PQRS, correspondiente al 100% y se les dio respuesta oportuna a 3963 para un porcentaje 80% y quedaron en trámite para apertura de proceso o su correspondiente archivo un total de 986 PQRS que corresponden al 20% total recepcionadas en el primer semestre del 2019.



11. SEGUIMIENTO ACTUALIZADO DE PQR HISTÓRICO.

11.1 Metodología del seguimiento.



Para el desarrollo del control y seguimiento de las PQRS, se ha tenido en cuenta las fechas de recibo, memorandos de traslado, correos electrónicos reiterativos, Radicación y llamadas telefónicas. El procedimiento diario: de revisión y verificación de la página web, incluyendo correo electrónico institucional; revisión y verificación de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS, canal presencial, buzón de sugerencias y correos directos.



Así mismo se realizaron en el semestre reportado llamadas selectivas con el fin de realizar encuestas para medir la satisfacción del usuario ante el servicio prestado, y determinar la oportunidad de respuesta, la calidad del uso del lenguaje y el grado de satisfacción. Esta última se corroboró a través de 3 llamadas a los usuarios de la sede principal de la CAS, y a 2 usuarios de las oficinas de Apoyo de las Regionales, quienes manifestaron en su totalidad, satisfacción por respuesta a la PQR radicada.



11.2. Primer Semestre de enero a junio de 2019.

En este periodo destacamos, se tramitaron (4949) PQRS, en nuestra jurisdicción de las cuales se dio oportuna y veras respuesta a (3963), quedaron en trámite para apertura de proceso o su correspondiente archivo un total de (986) PQRS.



www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

12. CONCLUSIONES.

Como lo señala el indicador, podemos observar que la tendencia del servicio y atención al usuario en la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, apunta al mejoramiento y aumento en el número de requerimientos por parte de los usuarios, resultado del mejoramiento en los tiempos de respuesta y materializado en el uso adecuado de los canales de comunicación, así como también a la acogida a los correos electrónicos institucionales y procesos de capacitación. Con lo anterior seguimos insistiendo en crear hábitos de respeto con los usuarios, traducidos en la respuesta oportuna con claridad y veracidad a las respuestas a los diferentes requerimientos, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley.

Al realizar el análisis de las quejas más frecuentes reportadas por las oficinas de Apoyo de las Regionales de la CAS, podemos observar las que tiene que ver con falta de gestión y demora de los trámites ambientales no se presentaron quejas de este tipo, esto gracias al oportuno manejo que se ha venido llevando en las dependencias y sedes regionales de la corporación; con respecto a las quejas de los recursos naturales se ha visto una disminución y se les ha dado una pronta y oportuna respuesta.

Cabe resaltar que la creación del formulario único de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) de la CAS, publicado en la página Web de la entidad, facilita la radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos. La apertura de este canal ha sido una labor muy acertada y eficiente por parte de la Corporación, generando así un incremento en las PQRS, tramitadas en la sede principal de la CAS, con respecto de los periodos anteriores.

Actualmente en la página Web de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, está a disposición y al alcance de usuarios tanto internos como externos, todos los formularios de trámites y servicio que se adelantan ante la CAS, para mayor comodidad, agilidad y prontitud en el diligenciamiento de los mismo ante la autoridad ambiental competente.

Atentamente;

RONALD HELDER HERNANDEZ CAMELO
Subdirector de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales
Disponibles Renovables, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

Elaboró Marinela Corredor
Contratista CAS.
Revisó: Álvaro Ruiz Martínez
Contratista. CAS.

www.cas.gov.co - Línea Gratuita 01 8000 917600

