



# INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD-CAS)

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE LA OFERTA DE RECURSOS NATURALES RENOVABLES DISPONIBLES, EDUCACION AMBIENTAL Y PARTICIPACION CIUDADANA - SAO

### OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### PERIODO REPORTADO DE 02 DE ENERO A 30 DE JUNIO I SEMESTRE



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 -14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular:(310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 -14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 -14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



## Contenido

1. INTRODUCCION .....	4
2. MARCO NORMATIVO .....	6
3. GENERALIDADES .....	8
3.1 OBJETIVO .....	8
3.2 ASPECTOS GENERALES.....	8
3.3 METODOLOGIA .....	8
3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO .....	9
3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRSO .....	10
3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	11
3.7 CANALES DE ATENCION .....	12
4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS.....	14
4.1 CANALES DE ATENCION .....	14
4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES.....	15
4.3 POR REGIONALES DE APOYO .....	16
4.4 POR SUBDIRECCIONES .....	17
4.5 POR OFICINA.....	18
4.6 PQRSO POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL.....	19
5. OBSERVACIONES.....	22
6. CONCLUSIONES .....	24

## TABLAS

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.....	9
Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos. ....	11
Tabla 3: Canales de Atención. ....	14
Tabla 4: PQRSO Tramitados y Pendientes o en Trámite.....	15
Tabla 5: PQRSO por Regionales de Apoyo.....	16
Tabla 6: PQRSO por Subdirecciones.....	17
Tabla 7: PQRSO por Oficinas. ....	19
Tabla 8: PQRSO por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo. ....	20



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular:(311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 -14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular:(310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular:(310)8157696  
 mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 -14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular:(310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular:(310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 -14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular:(310)8157697  
 velez@cas.gov.co



GRAFICAS

Grafica 1: Canales de Atención..... 14

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite. .... 15

Grafica 3: PQRSD Regionales ..... 16

Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA. .... 18

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO..... 18

Grafica 6: Subdirección de Planeación. .... 18

Grafica 7: Subdirección Admist y Financiera..... 18

Grafica 8: PQRSD Sede Principal y Regionales. .... 20

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Políticas generales de PQRSD ..... 10

Ilustración 2: Canales de atención. .... 12



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular:(311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 -14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular:(310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular:(310)8157696  
 mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 -14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular:(310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular:(310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 -14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular:(310)8157697  
 velez@cas.gov.co



## 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”*

Así mismo, en cumplimiento al Plan de Acción – PAC 2020-2023 señala que: *“La entidad cuenta con una Oficina de Control Interno dinámica que realiza el seguimiento semestral a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) realizado por los usuarios, mediante los correos electrónicos: [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co) y [quejasyreclamos@cas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co); dicho seguimiento es reportado al Asesor de Dirección y la Dirección General”.*

En concordancia con lo establecido en los Artículos 6 “Deberes de las personas”, Artículo 7 “Deberes de las Autoridades en la atención al público”, Artículo 8 “Deber de información al público” del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Oficina de PQRSD y en coordinación con la Oficina de Control Interno; se presentará informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) semestralmente, cumpliendo con los requerimientos y solicitudes exigidas por los entes de control.

La corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, comprometida con el fortalecimiento de los canales de interacción e información con los usuarios bajo su jurisdicción; adopta protocolos y puntos de atención garantizando el intercambio de información útil, confiable, informativa y satisfactoria, enfocada en las relaciones de los servidores y la ciudadanía.

Para finalizar, la oficina de PQRSD tiene como fin mejorar la cultura de atención al usuario CAS, buscando mejorar el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por funcionarios, contratistas y colaboradores. A continuación, se presenta la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - (PQRSD), comprendidos entre los meses: enero,



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)





febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020 de las Oficinas, Subdirecciones y Regionales de Apoyo CAS.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



## 2. MARCO NORMATIVO

NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	<b>Artículo 23</b>	“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”.
	<b>Artículo 74</b>	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
LEY 1212 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.
Ley 1755 de 2015		Por medio de los cuales se regula el Derecho Fundamental de Petición.
Ley 962 de 2005	<b>Artículo 15</b>	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.
Ley 1437 de 2011	<b>Artículo 5,8,13,14,17,20,22 y 76</b>	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.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular: (311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 - 14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular: (310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular: (310)8157696  
 mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 - 14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular: (310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular: (310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 - 14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular: (310)8157697  
 velez@cas.gov.co



<b>Ley 1474 de 2011</b>	<b>Artículo 76</b>	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
<b>Ley 90 de 1995</b>	<b>Artículo 53, 54 y 55</b>	Por la cual se dictan normales tendientes a conservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Sistema de quejas y reclamos.
<b>Decreto 2623 de 2009</b>		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 Ciudadano”.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>		Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se señala la metodología para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 01". Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentarios Presidencia de la República. Compilo el Decreto 2641 de 2012. Artículo 2.1.4.2 Decreto 124 de 2016. Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
<b>Decreto 2693 de 2012</b>		Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### 3. GENERALIDADES

#### 3.1 OBJETIVO

Cuantificar y proyectar el reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD – CAS), realizadas por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, basado en el cumplimiento de atención la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación con corte del 02 de enero al 30 de junio de 2020 y en coordinación con la Oficina de Control Interno.

#### 3.2 ASPECTOS GENERALES

El presente informe analiza estadísticamente un consolidado de información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD – CAS), a cargo de la Subdirección de Administración de la Oferta de Recursos Naturales Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, dirigida por el área funcional de Participación Ciudadana de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

#### 3.3 METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe de PQRSD, se realizó una recopilación de datos remitidos de forma virtual por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo; la cual consiste en hacer un seguimiento mensual a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD solicitada por los diferentes canales de interacción a disposición de la ciudadanía en general. Esto, con el fin de cuantificar el reporte en mención por parte del área funcional de Participación Ciudadana – Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias CAS y cumplir de esta forma con las solicitudes requeridas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VELEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co





### 3.4 CANALES DE INFORMACION DE REGIONALES DE APOYO

Tabla 1: Canales de información - Regionales de Apoyo.

REGIONAL DE APOYO	JURISDICCION	MEDIO DE COMUNICACION / TELEFONO
Sede Principal Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	74 Municipios	contactenos@cas.gov.co – www.cas.gov.co / Tel: 7238300 Línea gratuita 01 8000 917600
Regional de Apoyo Guanentina	San Gil, Cepitá, Aratoca, Jordán Sube, Villanueva, Curití, Barichara, Cabrera, Páramo, Pinchote, Mogotes, Valle de San José, San Joaquín, Onzaga, Ocamonte, Coromoro, Charalá y Encino	regionalguanentina@cas.gov.co / Tel: 7238300 Ext 1039
Regional de Apoyo Comunera	Socorro, Galán, El Hato, Simacota (parte Alta), Palmas del Socorro, Chima, Confines, Guapotá, Contratación, Oiba, Guadalupe, Suaita, Gámbita, Palmar y Gucamayo	socorro@cas.gov.co / Tel: 7276109
Regional de Apoyo Vélez	Vélez, Santa Helena del Opón, Landazuri, El Peñón, La Paz, La Aguada, San Benito, Chipatá, Guepsa, Barbosa, Guavatá, Puente Nacional, Bolívar, Sucre, Jesús María, Albania, Florián y La Belleza	velez@cas.gov.co / Tel: 7564011
Regional de Apoyo García Rovira	Málaga, Guaca, San Andrés, San José de Miranda, Carcasi, San Miguel, Macaravita, Molagavita, Enciso, Concepción, Cerrito y Capitanejo.	malaga@cas.gov.co Tel: 6617923
Regional de Apoyo Mares	Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Sabana de Torres, Puerto Wilches, El Carmen de Chucurí y Sectores de Bajo Simacota.	mares@cas.gov.co Tel: 6212710-6212702
Regional de Apoyo Enlace	San Vicente de Chucuri, Zapatoca, Betulia, Los Santos y Santa	casbucaramanga@cas.gov.co Tel: 6459043



Norsok 5-006



ISO 9001



OSHAS 18001



ISO 14001



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co

367-1SA



	Bárbara.	
--	----------	--

### 3.5 POLITICAS GENERALES DE PQRS

La corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, resalta la importancia de la cultura de servicio y atención al ciudadano; Es por esto que, se crearon una serie de políticas generales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS las cuales se presentan a continuación:

Ilustración 1: Políticas generales de PQRS



Fuente: [www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co)

Según lo descrito en *Ilustración 1*, toda Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS, deberá ser atendida de manera oportuna; Generando confidencialidad y seguridad en la entrega de





información solicitada y garantizando la satisfacción del cliente o solicitante.

### 3.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

La Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, se compromete con la ciudadanía bajo su jurisdicción a que se les respeten sus derechos y se amplié y divulgue sus deberes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capitulo II “Los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades”, y son:

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</li> <li>• Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.</li> <li>• Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</li> <li>• Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.</li> <li>• Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</li> <li>• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</li> <li>• Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.</li> <li>• Cumplir la Constitución Política y las leyes.</li> <li>• Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.</li> </ul>

Tabla 2: Derechos Y Deberes de los Ciudadanos.



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular:(311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 -14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular:(310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular:(310)8157696  
 mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 -14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular:(310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular:(310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 -14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular:(310)8157697  
 velez@cas.gov.co





Fuente: Datos de formulación de la política de atención al usuario y acuerdos de niveles de servicio (ANS) de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS.

### 3.7 CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano facilitando el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

Ilustración 2: Canales de atención.



Según ilustración 2, todos los canales, medios y servicios de información que se encuentran a servicio del ciudadano, deben ser reconocidos y en total estado de familiarización con los contratistas, funcionarios y colaboradores CAS; Esto, con el fin de generar un espacio que atienda todas las



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co





necesidades, inquietudes, inconformidades y demás asuntos de la ciudadanía que comprende los 74 municipios bajo la jurisdicción CAS.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



## 4. DATOS ESTADISTICOS Y RESULTADOS

### 4.1 CANALES DE ATENCION

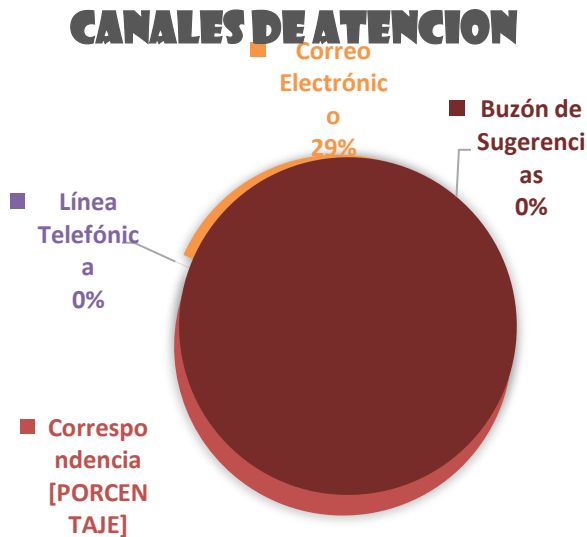
La Corporación Autónoma Regional de Santander como máxima autoridad ambiental, adopto protocolos de servicio al ciudadano que faciliten el acceso a trámites, servicios y/o información por medio de los siguientes canales de atención:

CANAL DE ATENCION	PETICION	QUEJEJA	RECLAMO	SOLICITUD	DENUNCIAS	TOTAL	Porcentaje (%)
Correspondencia	182	336	3	2984	6	3511	71%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0	0	0%
Correo Electrónico	59	11	4	1317	11	1402	29%
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>347</b>	<b>7</b>	<b>4301</b>	<b>17</b>	<b>4913</b>	<b>100%</b>

Tabla 3: Canales de Atención.

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta - SAO

Grafica 1: Canales de Atención.



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular: (311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 - 14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular: (310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular: (310)8157696  
 mares@cas.gov.co

Según *Tabla 3: Canales de Atención*, se registraron 3511 PQRSD por medio de correspondencia de forma presencial o envíos, comprendidos entre los meses de enero a junio de 2020 equivalente a 71% del total de registro; Así mismo, se recibió un total de 1402 PQRSD por correo electrónico, ya sea por medio del correo corporativo contactenos que redirecciona la información o directamente al correo de la subdirección, oficina o Regional de Apoyo correspondiente. Con un 0% en representación para la línea telefónica, se especifica que los funcionarios a cargo, adoptaron lineamientos de CAS en casa por tal razón, todos los asuntos



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta.

### 4.2 TRAMITADOS O PENDIENTES

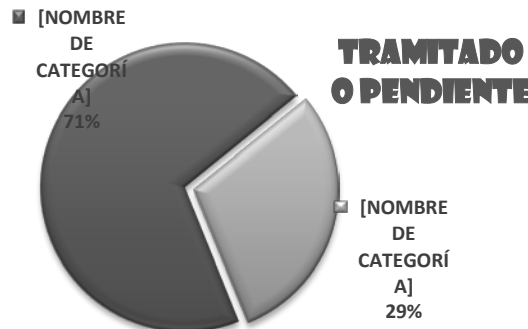
De los reportes entregados por las Subdirecciones, Oficinas y Regionales de Apoyo, se cuantificaron 4753 reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-CAS), en un periodo comprendido entre los meses de: enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año en curso. A continuación se expresa los datos reportados de la siguiente manera:

Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE (%)
TRAMITADOS	3497	71%
PENDIENTES O EN TRAMITE	1416	29%
TOTAL	4913	100%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Grafica 2: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite.



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Según Tabla 4: PQRSD Tramitados y Pendientes o en Trámite, se logró evidenciar que en el primer semestre comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2020 se reportaron 4913 PQRSD por parte de las Subdirecciones, Oficinas y Regionales; el mayor porcentaje corresponde a un 71% que equivalen a 3497 PQRSD tramitados y un 29% de PQRSD que se encuentran en espera de asignación o en proceso de tramitación. Cabe mencionar que no todas las subdirecciones, oficinas y regionales enviaron la información hasta el mes de junio, por lo tanto es un valor promedio; sin embargo, se dio espera a la entrega de información hasta el día 13 de julio, donde se



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



OF. PRINCIPAL – SAN GIL  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular:(310)8157696  
mares@cas.gov.co

MÁLAGA  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



recibió información por parte de la Regional Comunera y Guanentina con las cuales se dio cierre y se cuantificaron los datos que se proyecta en la Tabla 4.

### 4.3 POR REGIONALES DE APOYO

Según los términos establecidos para la presentación de los reportes de PQRSD y la entrega oportuna de la información solicitada; a continuación se representan los datos suministrados por las Regionales de Apoyo: Mares, García Rovira, Guanentina, Comunera y Vélez con corte de enero a junio del presente año; el porcentaje de la Tabla 5, se basa únicamente del total de datos por Regionales de Apoyo.

Tabla 5: PQRSD por Regionales de Apoyo.

ULTIMA FECHA DE REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADA	EN TRAMITE O PENDIENTE	TOTAL	Porcentaje (%)
30/06/2020	Regional Guanentina	37	118	1	414	0	564	6	570	11,6%
30/06/2020	Regional Comunera	34	103	4	506	1	253	395	648	13,2%
	Regional Enlace	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
12/06/2020	Regional Mares	0	1	0	11	2	7	7	14	0,3%
18/03/2020	Regional García Rovira	9	35	0	180	0	224	0	224	4,6%
28/05/2020	Regional Vélez	20	65	0	0	0	33	52	85	1,7%
	TOTAL	94	289	5	993	3	924	460	1541	31,4%

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

De acuerdo a Tabla 5: PQRSD - Regionales de Apoyo, se evidencia que la Regional de Apoyo con mayor registro de PQRS es la Regional Comunera, la cual registro 648 PQRS comprendidos entre los meses de enero a junio del presente año, teniendo en cuenta que 253 de ellos se les dio trámite y 395 se encuentran en trámite o pendientes de asignar. Seguidamente, con un 11,6% se encuentra Regional Guanentina donde 564 PQRSD se tramitaron y 6 de ellos está pendiente. La Regional con menor registro es la Regional Mares equivalente a un 0,3% del total de registro, donde 7 se encuentran tramitados y 7 están pendientes o en estado de trámite.

Grafica 3: PQRSD Regionales

Cabe resaltar que la Regional enlace no presento reporte de PQRSD y la Regional García Rovira, allego información hasta el mes de marzo y Regional Enlace no envió información.

OF. PI  
Carrer:  
Tel: 7:  
Celula:  
contactenos@cas.gov.co

casbucaramanga@cas.gov.co

mares@cas.gov.co

cas.gov.co

ERMEJA  
28 esquina  
t. 5001 - 5002  
157696

MÁLAGA  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



Norsok 5-006



ISO 9001



OS-CER168456



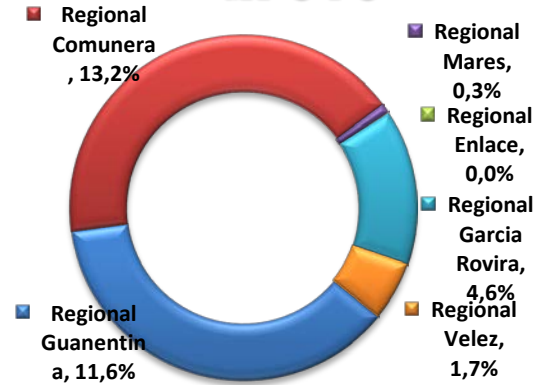
ISO 14001

367-1SA





## PQRS REGIONALES APOYO



Fuente: Subdirección de la Oferta – SAO.

### 4.4 POR SUBDIRECCIONES

De acuerdo a los reportes recibidos por la Subdirección de Autoridad Ambiental - SAA, Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y participación Ciudadana - SAO y Subdirección Administrativa y Financiera, se logró proyectar lo establecido a continuación:

Tabla 6: PQRSD por Subdirecciones.

FECHA ULTIMO REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTES	TOTAL
29/05/2020	Subdirección Autoridad Ambiental	59	20	2	1887	12	1645	335	1980
28/05/2020	Subdirección de Planeación	25	0	0	224	0	203	46	249
19/06/2020	Subdirección Oferta	50	5	0	1026	1	518	564	1082
	Subdirección Administrativa	4	0	0	31	0	35	1	36
	<b>TOTAL</b>	139	25	2	3168	13	2401	946	3347

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311) 2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310) 8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310) 8157696  
mares@cas.gov.co

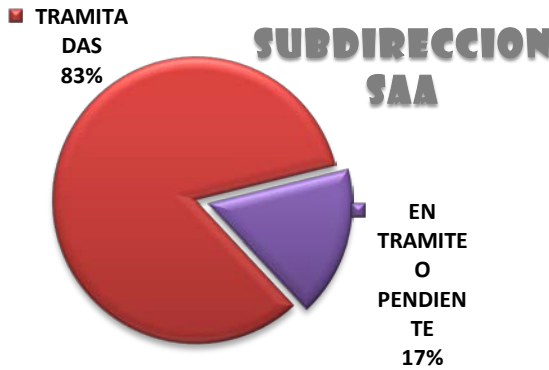
**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310) 6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310) 8157697  
velez@cas.gov.co

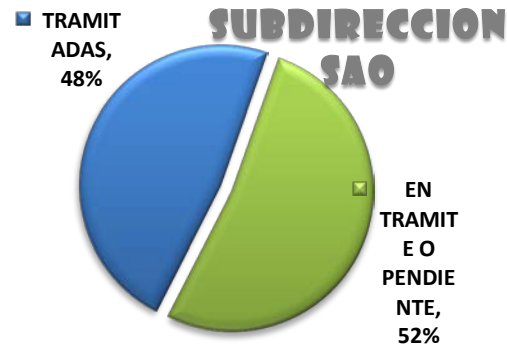


Grafica 4: PQRSD Subdirección SAA.



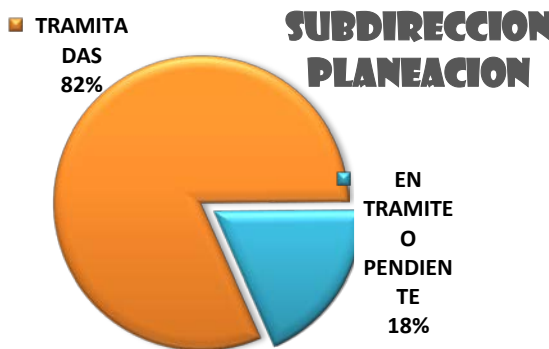
Según Grafica 4, con un total de 1980 PQRS reportados, el 83% tramitaron y el 17% está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Grafica 5: PQRSD Subdirección SAO.



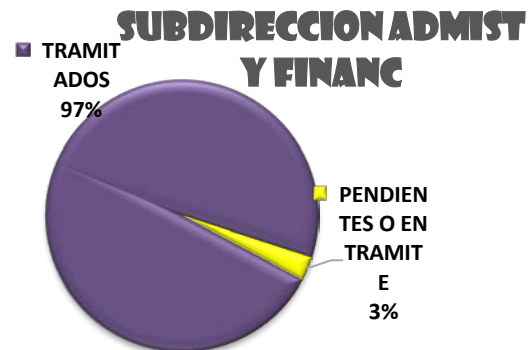
Según Grafica 5, con un total de 1082 PQRS reportados, el 48% tramitaron y el 52% pendiente o en trámite.

Grafica 6: Subdirección de Planeación.



Según Grafica 6, con un total de 249 PQRS reportados, el 82% tramitaron y el 18% está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

Grafica 7: Subdirección Admist y Financiera.



Según Grafica 7, con un total de 36 PQRS reportados, el 97% tramitaron y el 3% está pendiente de asignación o en proceso de trámite.

### 4.5 POR OFICINA

Los datos suministrados por las Oficinas de Contabilidad, Talento Humano, Cobro Coactivo, Facturación, Tesorería, Gestión de la información Ambiental y Tecnológicas de Apoyo y Control Interno Disciplinario hasta la fecha se tabularon de la siguiente manera:



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular: (311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 -14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular: (310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular: (310)8157696  
 mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 - 14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular: (310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular: (310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 - 14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular: (310)8157697  
 velez@cas.gov.co



Norsok 5-006

NK- 072-1



ISO 9001

3264-1SC



OHSAS 18001

OS-CER168456



ISO 14001

367-1SA



Tabla 7: PQRSD por Oficinas.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTE	TOTAL
Oficina Contabilidad	1	0	0	21	0	22	0	22
Oficina Talento Humano	3	0	0	0	0	3	0	3
Oficina Cobro Coactivo	0	0	0	9	0	8	1	9
Oficina de Facturación	0	0	0	1	0	1	0	1
Oficina de Tesorería	1	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Gestión de Información.	1	0	0	22	0	14	9	23
Control Interno Disc	1	0	0	0	1	1	1	2
	7	0	0	50	1	50	11	61

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

De acuerdo a lo establecido en la Tabla 7: PQRSD por Oficinas, se logra evidenciar que el mayor reporte de PQRSD lo remitió la Oficina de Gestión de la Información con un total de 23 PQRSD reportados, de los cuales los 14 se encuentran debidamente tramitados y 9 se encuentra pendiente de responder o en estado de trámite. Seguidamente se encuentra la Oficina de contabilidad con un total de 22 PQRSD de los cuales todos se encuentran debidamente tramitados hasta la fecha de reporte del 10 de junio. El menor reporte de PQRSD corresponde a la Oficina de Tesorería y Facturación con un total de 1 PQRSD reportado cada una, a los cuales se les dio el debido trámite. Por otra parte, no se recibió reporte mensual de Secretaria General.

#### 4.6 PQRSD POR SUBDIRECCION, OFICINA Y REGIONAL

La Subdirección Administrativa de la Oferta, es el principal medio de atención al ciudadano, por tal razón es la encargada de gestionar y atender los diversos requerimientos que solicita la ciudadanía bajo la jurisdicción CAS; a continuación se registra la información de PQRSD de sede principal y regionales de apoyo:

FECHA ULTIMO REPORTE	DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE O PENDIENTES	TOTAL
----------------------	-------------	------------	--------	----------	-------------	-----------	------------	-------------------------	-------



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 -14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular:(310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 -14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 -14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



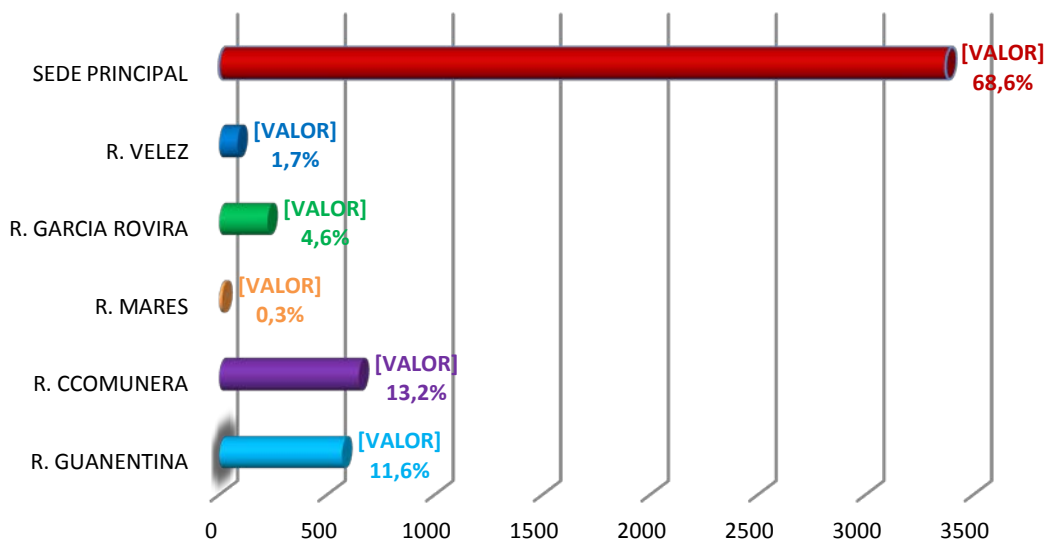
29/05/2020	Subdirección Autoridad	59	20	2	1887	12	1645	335	<b>1980</b>
28/05/2020	Subdirección de Planeación	25	0	0	224	0	203	46	<b>249</b>
19/06/2020	Subdirección Oferta	50	5	0	1026	1	518	564	<b>1082</b>
10/06/2020	Oficina Contabilidad	1	0	0	21	0	22	0	<b>22</b>
22/02/2020	Oficina Talento Humano	3	0	0	0	0	3	0	<b>3</b>
30/06/2020	Oficina Cobro Coactivo	0	0	0	9	0	8	1	<b>9</b>
27/04/2020	Oficina de Facturación	0	0	0	1	0	1	0	<b>1</b>
28/05/2020	Oficina de Tesorería	1	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
29/05/2020	Oficina Gestión Información	1	0	0	22	0	14	9	<b>23</b>
16/06/2020	Control Interno Disc	1	0	0	0	1	1	1	<b>2</b>
30/06/2020	Regional Guanentina	37	118	1	414	0	564	6	<b>570</b>
30/06/2020	Regional Comunera	34	103	4	506	1	253	395	<b>648</b>
12/06/2020	Regional Mares	0	1	0	11	2	7	7	<b>14</b>
18/03/2020	Regional García Rovira	9	35	0	180	0	224	0	<b>224</b>
30/06/2020	Regional Vélez	20	65	0	0	0	33	52	<b>85</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>347</b>	<b>7</b>	<b>4301</b>	<b>17</b>	<b>3497</b>	<b>1416</b>	<b>4913</b>

Tabla 8: PQRSD por Subdirección, Oficina y Regional de Apoyo.

Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.

Grafica 8: PQRSD Sede Principal y Regionales.

## SEDE PRINCIPAL Y REGIONALES



Fuente: Subdirección Administrativa de la Oferta – SAO.



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA





Según *Grafica 7: PQRSD Sede Principal y Regionales*, se evidencia que la sede principal es mayor fuente de reporte de PQRSD con un reporte de 3372 equivalente al 68,6% de los datos tabulados y registrados; seguidamente, se encuentra la Regional Comunera, con un reporte de 648 PQRSD equivalentes al 13,2%. La Regional con menor reporte es mares, con un promedio de 0,3% de reporte hasta la fecha que corresponde a 14 PQRSD registrados. Cabe resaltar que en la gráfica 7 no se proyecta datos de la Regional Enlace Bucaramanga, ya que hasta la fecha no se recibió de ningún tipo por parte de la misma. La información suministrada por las regionales con un 31,4% del total de datos registrados equivalentes a 1541 PQRSD remitidos hasta la fecha, de los cuales 1081 ya se encuentra tramitados y 460 se encuentran es estado de trámite o pendientes de asignar.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



## 5. OBSERVACIONES

- La Subdirección Administrativa de la Oferta, por medio del área funcional de participación ciudadanía – oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, solicito por medio de Memorando SAO No. 345-20, No. 346-20 y No 412-20 con asunto: entrega de reporte de PQRSD a Subdirecciones, Oficinas y Regionales; las respuestas a estos memorandos se remitieron de forma continua, pero hasta la fecha no se recibió el total de información requerida en los tiempos establecidos para dar una respuesta con mayor claridad a la solicitud del informe semestral.
- Las Regionales con mayor estado de desactualización y falta de información es Regional Málaga con un reporte de PQRSD de enero a marzo y Enlace Bucaramanga con un reporte de PQRSD nulo resaltando que no se entregó ningún reporte de la regional hasta la fecha. Así mismo se aclara que no se recibió información por parte de Secretaria General.
- Se continuara con la elaboración del informe del segundo semestre a medida que las oficinas envíen información y de esta forma realizar un análisis estadístico más confiable donde se tabularan cantidades de PQRSD tramitados y pendientes remitidos a la subdirección de la oferta - Oficina de PQRSD.
- Se enviara una plantilla modelo a las Subdirecciones, Oficinas y Regionales para el reporte del II semestres de PQRSD, con el fin de obtener una información más clara y contundente ya que no se recibió la información detallada en los reportes remitidos hasta la fecha. También, se realizaran ajustes de acuerdo a las recomendaciones y sugerencias establecidas en el informe de PQRSD de la Oficina de Control Interno en el periodo de II semestres 2019 comprendido entre los meses de julio – diciembre de 2019. Así mismo, se entregara un informe con el estado actual de los PQRSD pendientes o en trámite durante el periodo comprendido de enero a junio del año en curso, demostrando el avance y mejoramiento a la atención y respuesta oportuna de las solicitudes, dudas y demás requerimientos del interesado.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600

**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311) 2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310) 8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310) 8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310) 6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310) 8157697  
velez@cas.gov.co



## 6. CONCLUSIONES

- Según lo proyectado, la sede principal sigue siendo el mayor medio receptor de PQRSD con un total de 3372 PQRSD equivalentes a 68,6% del total de datos registrados correspondientes a información suministrada por Subdirección de SAO con 22%, Subdirección SAA con 40%, Subdirección de planeación con 5% y 1,2% por oficinas y el 31,4% restante por las Regionales de Apoyo.
- De acuerdo a lo datos registrados en el anterior informe de PQRSD periodo de julio a diciembre de 2019, se logra evidenciar que el 95% de la información se encontraba en un estado de trámite resuelto y el 5% en un estado de trámite pendiente o en trámite. Por otro lado, según los datos suministrados por la sede principal y regionales de apoyo, se promedió que el 71% de la información de encuentra tramitada y el 29% restante se encuentra en trámite o pendiente de asignar.
- La regional de apoyo con mayor reporte de PQRSD es la regional comunera con un 13,2% de, seguidamente regional guanentina con 11,6% y la regional con menor reporte es mares con un 0,3%. La regional enlace no presento informe de PQRSD por lo tanto su dato promedio fue de 0%.
- Según los datos tabulados, se logró evidenciar que el 71% equivalente a 3511 PQRSD se recibieron por medio de correspondencia ya sea por presencial o envíos que llegan la Corporación. Así mismo, se resalta que el 29% equivalente a 1402 PQRSD se radicaron por medio electrónico ya sea por correos directos a las Subdirecciones, Oficinas y regionales o por medio del correo corporativo contáctenos. También, se resalta que el buzón de sugerencias se encontraba vacío ya que el acceso a la corporación por parte de la comunidad es nulo debido a la situación actual del país y protocolos adoptados por la corporación dándole un valor de 0% a este medio de atención.
- El mayor porcentaje de acuerdo al tipo de requerimiento le corresponde a Solicitudes con un 87,5% equivalente a 4301 PQRSD registrados. Seguidamente, con 7,1% de quejas que corresponde a 347 del total de datos registrados. El menor registro se evidencio con un 0,1% con un equivalente de 7 Reclamos reportados.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co





Para finalizar, cabe resaltar que la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, en el fin de velar por el mejoramiento continuo en la prestación de servicios al ciudadano; maneja plataformas virtuales para atención de PQRS, donde se encuentra información adicional como derechos y deberes de los usuarios, canales de atención y dirección de recepción según su lugar de residencia. También cuenta con un ítem a disposición de la comunidad con los formularios únicos y requisitos para los diferentes tipos de trámites ambientales que se adelantan por la Subdirección Administrativa de la Oferta.

Atentamente,

**CARLOS HUMBERTO SILVA PINZON**

Subdirector de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana

	Nombre	Firma
Proyectó	Paula A. Bernal Porras	
Revisó	Ing. Belmer Josué Carvajal	



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311) 2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310) 8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310) 8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310) 2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310) 6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310) 8157697  
velez@cas.gov.co