

**INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
F-PMC-001 PRIMER SEMESTRE 2019**

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019; se realizó seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas, con respecto a los servicios y al desempeño ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS.

Mencionado seguimiento tiene como fuente de información las respectivas Encuestas de satisfacción para empresa y usuarios F-PMC-012 en su versión 07, la Encuestas de satisfacción para alcaldías F-PMC-013 en su versión 07 y la Encuestas de satisfacción para vecinos F-PMC-015 en su versión 06, aplicadas por cada una de las Oficinas de Apoyo de las Regionales Comunera, Guanentina, Enlace, Vélez, Mares y García Rovira, y por parte de la Subdirección de Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.



Cabe aclarar que la calificación se tiene en cuenta de la escala entre 1, 2, 3, 4 y 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

Oficina de apoyo regional	Satisfacción de usuarios y empresas	Satisfacción de alcaldías	Satisfacción de vecinos
Guanentina	4,1%	Sin datos	Sin datos
Comunera	4,2%	5,0%	4,0%
Mares	4,2%	4,0%	4,1%
Vélez	4,2%	4,7%	Sin datos
Enlace Bucaramanga	4,2%	4,9%	Sin datos
García Rovira	4,8%	4,4%	Sin datos
Subdirección Oferta	4,8%	Sin datos	Sin datos
<b>Promedio general</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,0%</b>

Según el análisis por Oficinas de Apoyo Regional, se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios, empresas y otras partes interesadas está dentro del margen Bueno y Excelente (entre 4 y 5).


Se anexa tabulación y gráficos informativos del consolidado por Oficina de Apoyo.

Atentamente,

  
**HENRY ARMANDO CARRIZALES CÉSPEDES**  
 Jefe Oficina Control Interno  


[www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co) - Línea Gratuita 01 8000 917600



	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	


SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO REGIONAL COMUNERA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				76	57		133
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			1	73	59		133
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?		1	33	72	27		133
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			4	85	44		133
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			9	85	39		133
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	29	80	23		133
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>228</b>	<b>1884</b>	<b>1245</b>	<b>0</b>	<b>3361</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>56%</b>	<b>37%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,2</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO REGIONAL COMUNERA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?					3		3
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					3		3
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?					3		3
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					3		3
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.					3		3
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					3		3
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>90</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>5,0</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL COMUNERA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?			1	4	1		6
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				5	1		6
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			2	3	1		6
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?		1		4	1		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>64</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>95</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>67%</b>	<b>21%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>



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


	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO ENLACE							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				9	5		14
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	2	6	5		14
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?			2	8	4		14
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	8	5		14
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				8	6		14
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	1	9	3		14
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>192</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>354</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>54%</b>	<b>40%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,2</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO ENLACE							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				1	3		4
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				1	3		4
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?					4		4
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					4		4
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.					4		4
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					4		4
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>118</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>4,9</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO ENLACE							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?							0
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?							0
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?							0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>




	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO REGIONAL VELEZ							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			1	34	46	2	83
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			3	34	42	4	83
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?			9	38	30	6	83
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?		1	1	34	43	4	83
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	3	32	43	4	83
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	3	2	7	34	33	4	83
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>72</b>	<b>824</b>	<b>1185</b>	<b>24</b>	<b>2116</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>39%</b>	<b>56%</b>	<b>1,1%</b>	<b>4,2</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO REGIONAL VELEZ							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?					1		1
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					1		1
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				1			1
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				1			1
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.					1		1
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					1		1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>28</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>	<b>0%</b>	<b>4,7</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL VÉLEZ							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?							0
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?							0
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?							0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>




	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO REGIONAL MARES							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?			1	15	6		22
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			1	17	4		22
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?			1	18	3		22
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				16	6		22
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				16	6		22
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				19	3		22
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>404</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>553</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>73%</b>	<b>25%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,2</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO REGIONAL MARES							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				6	1		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				6	1		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	5	1		7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			2	4	1		7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			3	3	1		7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	4	1		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>166</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>67%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL MARES							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?				4	1		5
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				5			5
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1	4			5
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				4	1		5
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>84%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>4,1</b>




	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO REGIONAL GARCÍA ROVIRA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?					6		6
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				1	5		6
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?				2	4		6
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				2	4		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				1	5		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2	4		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>172</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,8</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO REGIONAL GARCÍA ROVIRA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				3	3		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2	4		6
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				6			6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				5	1		6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				3	3		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				2	4		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>159</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL GARCÍA ROVIRA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?							0
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?							0
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?							0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>




	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE DE APOYO REGIONAL GUANENTINA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				9			9
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				9			9
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?			1	8			9
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				6	3		9
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				8	1		9
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				9			9
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>196</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>219</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>89%</b>	<b>9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,1</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE DE APOYO REGIONAL GUANENTINA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL GUANENTINA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?							0
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?							0
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?							0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>#¡DIV/0!</b>



	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Primer semestre 2019, del 1 de enero al 30 de junio 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNR DISPONIBLES, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				14	42		56
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			1	8	47		56
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del Auto de Visita Técnica?		1		18	37		56
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	5	50		56
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				10	46		56
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				14	42		56
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>276</b>	<b>1320</b>	<b>0</b>	<b>1604</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>82%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,8</b>

SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNR DISPONIBLES, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?							0
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?							0
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?							0
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?							0
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.							0
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>

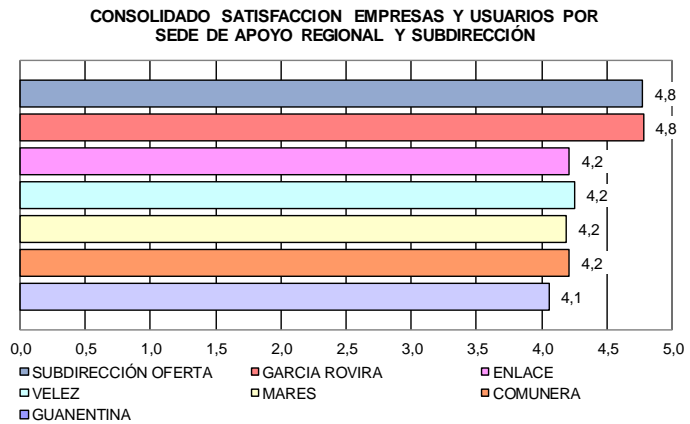


SATISFACION VECINOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNR DISPONIBLES, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?							0
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?							0
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?							0
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?							0
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#iDIV/0!</b>





CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN	
SEDE DE APOYO REGIONAL	CALIFICACION
GUANENTINA	4,1
COMUNERA	4,2
MARES	4,2
VELEZ	4,2
ENLACE	4,2
GARCIA ROVIRA	4,8
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,8



SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	0	0	2	157	162	2	323
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	1	8	148	162	4	323
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	2	46	164	105	6	323
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	1	7	156	155	4	323
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	1	12	160	146	4	323
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	3	4	37	167	108	4	323
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>336</b>	<b>3808</b>	<b>4190</b>	<b>24</b>	<b>8379</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>45%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>



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

**OF. PRINCIPAL - SAN GIL**  
Cra. 12 N° 9 - 06 / Tel: 7238300  
Barrio La Playa  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Cra. 26 N° 36 - 14 / Tel: 6459043  
Edif. Fénix Of. 501  
casbucaramanga@cas.gov.co

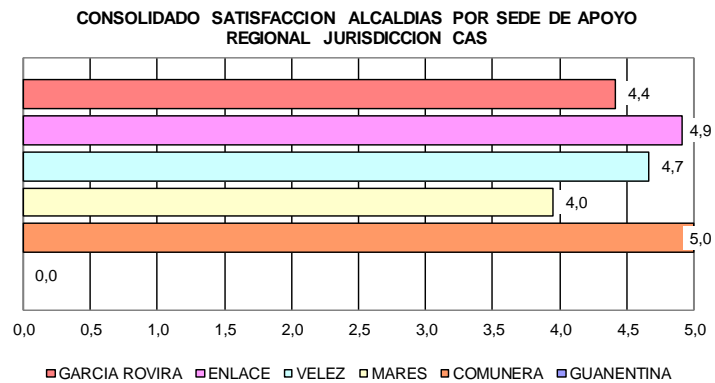
**BARRANCABERMEJA**  
Clle. 48 con Cra 28 esquina  
Tel: 6212710 / Barrio Palmira  
mares@cas.gov.co

**MALAGA**  
Clle. 12 N° 9 - 14 esq. / Tel: 6617923  
Edif. Comparta Piso 3  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Clle. 16 N° 12 - 36  
Tel: 7276109  
socorro@cas.gov.co

**VELEZ**  
Cra. 4 N° 9 - 66  
Tel: 7564011  
velez@cas.gov.co

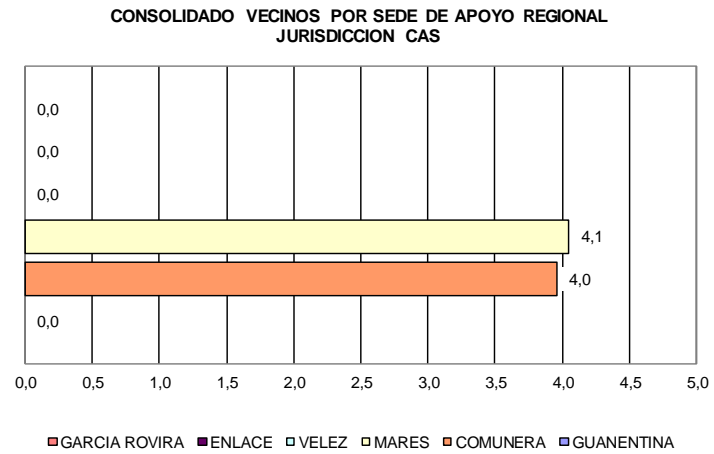
CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE DE APOYO REGIONAL JURISDICCION CAS	
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACION
GUANENTINA	0,0
COMUNERA	5,0
MARES	4,0
VELEZ	4,7
ENLACE	4,9
GARCIA ROVIRA	4,4



CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS SEDE DE APOYO REGIONAL							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?	0	0	0	10	11	0	21
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	0	9	12	0	21
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	0	1	12	8	0	21
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	2	10	9	0	21
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	3	6	12	0	21
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	0	2	6	13	0	21
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>212</b>	<b>325</b>	<b>0</b>	<b>561</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>38%</b>	<b>58%</b>	<b>0%</b>	<b>4,5</b>



CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE DE APOYO REGIONAL JURISDICCION CAS	
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACION
GUARENTINA	0,0
COMUNERA	4,0
MARES	4,1
VELEZ	0,0
ENLACE	0,0
GARCIA ROVIRA	0,0



CONSOLIDADO SATISFACION VECINOS SEDE DE APOYO REGIONAL							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	0	0	1	8	2	0	11
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	0	0	10	1	0	11
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	0	0	3	7	1	0	11
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	0	8	2	0	11
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>132</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>176</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>75%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>



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

**OF. PRINCIPAL - SAN GIL**  
Cra. 12 N° 9 - 06 / Tel: 7238300  
Barrio La Playa  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Cra. 26 N° 36 - 14 / Tel: 6459043  
Edif. Fénix Of. 501  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Clle. 48 con Cra 28 esquina  
Tel: 6212710 / Barrio Palmira  
mares@cas.gov.co

**MALAGA**  
Clle. 12 N° 9 - 14 esq. / Tel: 6617923  
Edif. Comparta Piso 3  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Clle. 16 N° 12 - 36  
Tel: 7276109  
socorro@cas.gov.co

**VELEZ**  
Cra. 4 N° 9 - 66  
Tel: 7564011  
velez@cas.gov.co