

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

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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 la aplicación del procedimiento PMC-001 Procedimiento para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y partes interesadas y la información recepcionada desde las Encuestas de satisfacción para empresa y usuarios F-PMC-012 en su versión 07, Encuestas de satisfacción para alcaldías F-PMC-013 en su versión 07 y Encuestas de satisfacción para vecinos F-PMC-015 en su versión 06, aplicadas por cada una de las Oficinas Regionales de Apoyo Comunera, Guanentina, Enlace, Vélez, Mares y García Rovira, y por parte de la Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.

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

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Satisfacción de usuarios y empresas	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de alcaldías	Cantidad encuestas aplicada	Satisfacción de vecinos	Cantidad encuestas aplicada
Guanentina	4,0%	30	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Comunera	4,1%	160	5,0%	5	3,7%	6
Mares	4,4%	28	3,7%	33	4,1%	12
Vélez	4,1%	55	4,6%	4	Sin datos	Sin datos
Enlace Bucaramanga	4,6%	9	4,8%	3	Sin datos	Sin datos
García Rovira	4,6%	12	4,3%	4	Sin datos	Sin datos
Subdirección Oferta	4,7%	21	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Promedio general	4,2%	315	4,0%	49	4,0%	18

Según el análisis por Oficinas Regional de Apoyo, 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 Regional de Apoyo y Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana.


Atentamente,


HENRY ARMANDO CARRIZALES CÉSPEDES
Jefe de Oficina de Control Interno



Elaboró: Oscar Carvajal Suarez
Profesional universitario
Oficina Control Interno




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				115	45		160
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				115	45		160
¿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?			31	120	9		160
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				116	44		160
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				115	44	1	160
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			20	126	12	2	160
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	153	2828	995	3	3979
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	4%	71%	25%	0,1%	4,1

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?					5		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?					5		5
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?					5		5
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?					5		5
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				1	4		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?					5		5
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	4	145	0	149
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	3%	97%	0%	5,0

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				5	1		6
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			1	5			6
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?		1	3	2			6
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			2	4			6
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	2	18	64	5	0	89
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	2%	20%	72%	6%	0%	3,7




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL 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?				2	7		9
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				3	5	1	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?				4	5		9
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				2	7		9
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				5	4		9
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	5		9
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	80	165	1	246
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	33%	67%	0,4%	4,6

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL 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?					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?					2	1	3
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	85	1	86
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	0%	99%	1%	4,8

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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		22	32		55
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				36	17	2	55
¿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	1	13	23	9	7	55
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				29	24	2	55
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	24	27	3	55
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2	2	4	24	19	4	55
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	4	8	54	632	640	18	1356
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	1%	4%	47%	47%	1,3%	4,1

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?					4		4
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				2	2		4
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	2	1		4
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				2	2		4
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.				1	3		4
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				1	3		4
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	3	32	75	0	110
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	29%	68%	0%	4,6

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO VELEZ							
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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				11	17		28
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				13	13	2	28
¿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	13	13	1	28
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				9	18	1	28
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				12	15	1	28
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			3	13	11	1	28
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	12	284	435	6	737
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	2%	39%	59%	0,8%	4,4

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?			7	22	4		33
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	4	22	6		33
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?		2	9	21	1		33
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	1	2	10	18	1	1	33
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.		5	8	17	3		33
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		3	11	16	3		33
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	1	26	147	464	90	1	729
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	4%	20%	64%	12%	0%	3,7

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?	5			6	1		12
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?		1	1	7	3		12
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	3	1	7	1			12
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?		1	2	9			12
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	8	6	30	92	20	0	156
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	5%	4%	19%	59%	13%	0%	3,3




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				5	7		12
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				5	7		12
¿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?				4	8		12
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	3	8		12
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	3	8		12
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				5	7		12
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	6	100	225	0	331
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	2%	30%	68%	0,0%	4,6

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?				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.	1			1	2		4
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			1	1	2		4
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	1	0	3	48	50	0	102
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	1%	0%	3%	47%	49%	0%	4,3

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!




	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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?			1	24	5		30
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			2	23	5		30
¿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?			5	21	2	2	30
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	24	5		30
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				23	7		30
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			5	21	2	2	30
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	42	544	130	4	720
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	6%	76%	18%	0,6%	4,0

SATISFACION ALCALDÍAS SEDE REGIONAL DE APOYO 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



	INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN PARA EMPRESAS Y USUARIOS	Código: F-PMC-001
		Versión: 05
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 12/09/2016
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	Segundo semestre 2019, del 1 de julio al 31 de diciembre 2019	

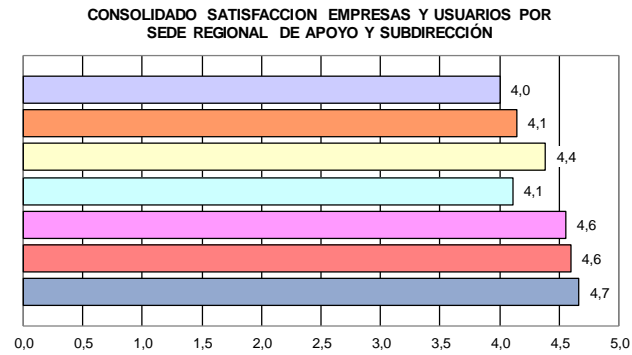
SATISFACION EMPRESAS Y USUARIOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				5	16		21
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				4	17		21
¿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?				5	13	3	21
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				5	16		21
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				5	16		21
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				6	15		21
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	120	465	3	588
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	0%	20%	79%	0,5%	4,7

SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

SATISFACION VECINOS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, 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
TOTAL PUNTUACION REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

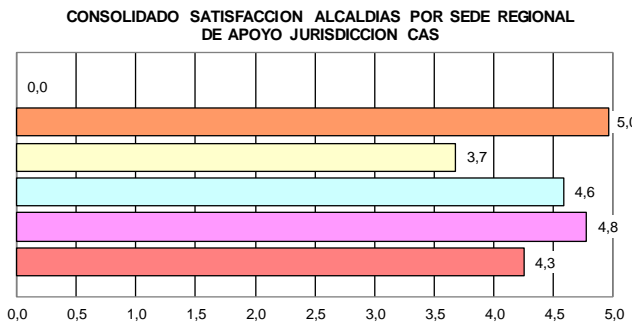


CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,0	30
COMUNERA	4,1	160
MARES	4,4	28
VELEZ	4,1	55
ENLACE	4,6	9
GARCIA ROVIRA	4,6	12
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,7	21



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	1	1	184	129	0	315
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	0	2	199	109	5	315
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	2	1	50	190	59	13	315
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	0	0	2	188	122	3	315
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	0	0	2	187	121	5	315
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2	2	32	199	71	9	315
TOTAL PUNTUACION	4	8	267	4588	3055	35	7957
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	0%	3%	58%	38%	0%	4,2

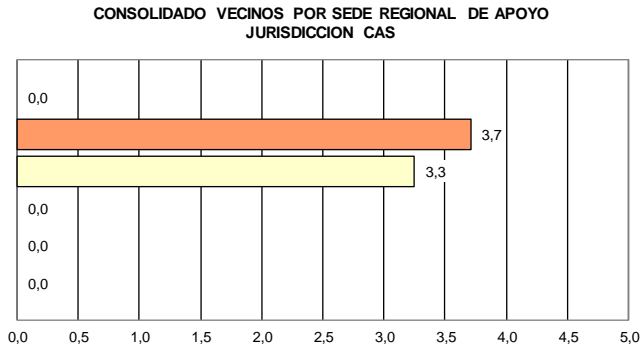
CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	#DIV/0!	0
COMUNERA	5,0	5
MARES	3,7	33
VELEZ	4,6	4
ENLACE	4,8	3
GARCIA ROVIRA	4,3	4



CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS SEDE REGIONAL DE APOYO							
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	7	23	19	0	49
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	0	1	4	25	19	0	49
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?	0	2	10	27	10	0	49
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?	1	2	10	24	11	1	49
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.	1	5	8	20	15	0	49
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	0	3	12	18	15	1	49
TOTAL PUNTUACION	2	26	153	548	445	2	1176
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	0%	2%	13%	47%	38%	0%	4,0

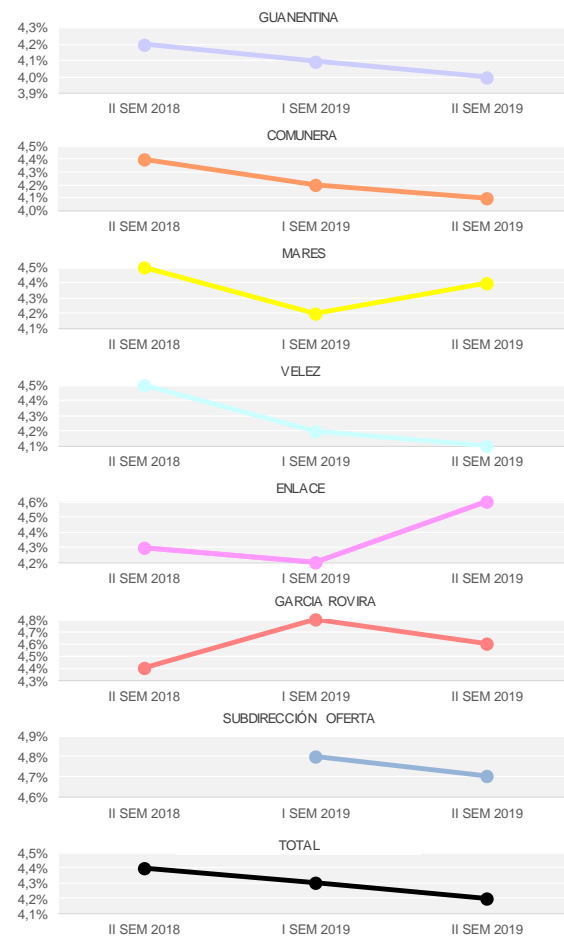


CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	#DIV/0!	0
COMUNERA	3,7	6
MARES	3,3	12
VELEZ	#DIV/0!	0
ENLACE	#DIV/0!	0
GARCIA ROVIRA	#DIV/0!	0

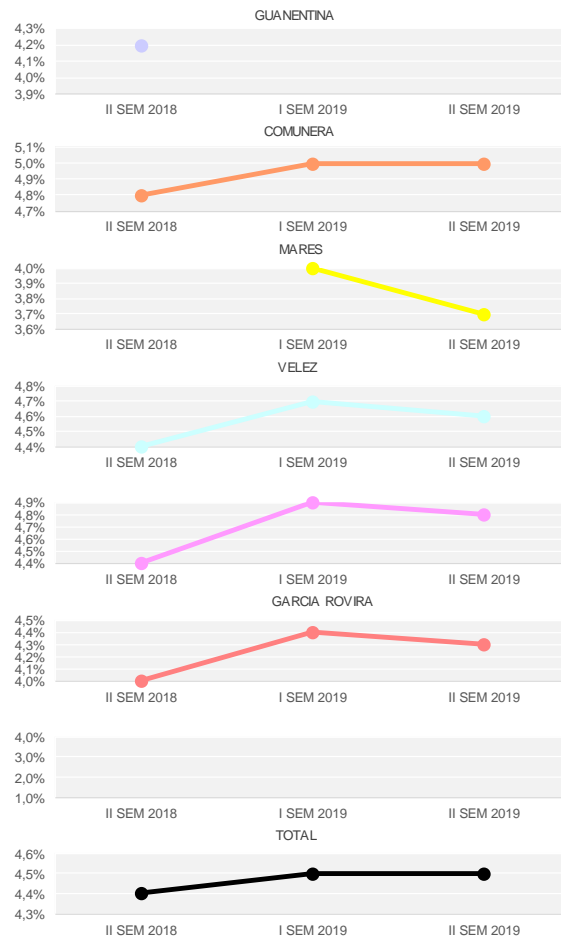


CONSOLIDADO SATISFACCION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Cómo califica el manejo del ruido en las oficinas de la Corporación?	5	0	0	11	2	0	18
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?	0	1	2	12	3	0	18
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	3	2	10	3	0	0	18
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?	0	1	4	13	0	0	18
TOTAL PUNTUACION	8	8	48	156	25	0	245
PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO	3%	3%	20%	64%	10%	0%	3,4

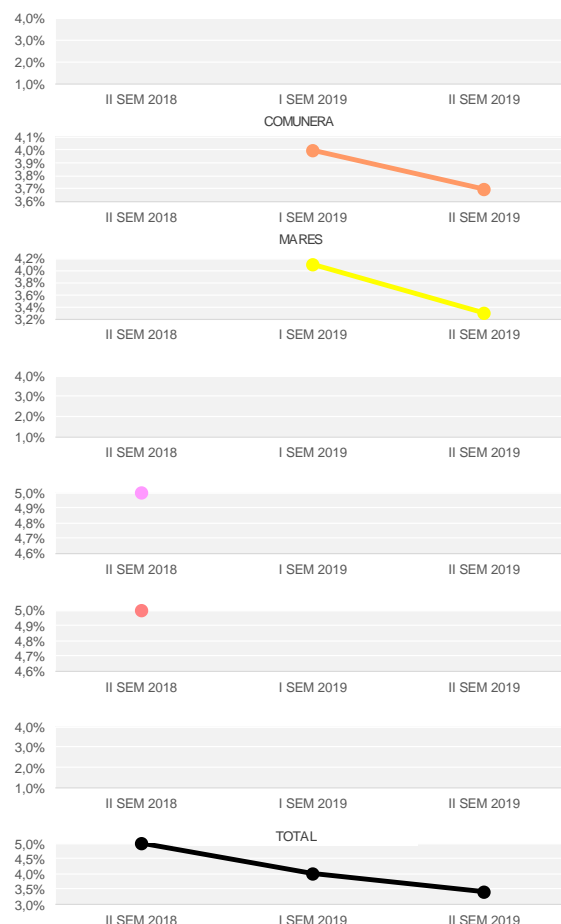
COMPARATIVO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCION			
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019
GUANENTINA	4,2%	4,1%	4,0%
COMUNERA	4,4%	4,2%	4,1%
MARES	4,5%	4,2%	4,4%
VELEZ	4,5%	4,2%	4,1%
ENLACE	4,3%	4,2%	4,6%
GARCIA ROVIRA	4,4%	4,8%	4,6%
SUBDIRECCION OFERTA		4,8%	4,7%
TOTAL	4,4%	4,3%	4,2%



COMPARATIVO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS			
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019
GUANENTINA	4,2%		
COMUNERA	4,8%	5,0%	5,0%
MARES		4,0%	3,7%
VELEZ	4,4%	4,7%	4,6%
ENLACE	4,4%	4,9%	4,8%
GARCIA ROVIRA	4,0%	4,4%	4,3%
SUBDIRECCIÓN OFERTA			
TOTAL	4,4%	4,5%	4,5%



COMPARATIVO SATISFACCION VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS			
SEDE REGIONAL DE APOYO	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019
GUANENTINA			
COMUNERA		4,0%	3,7%
MARES		4,1%	3,3%
VELEZ			
ENLACE	5,0%		
GARCIA ROVIRA	5,0%		
SUBDIRECCIÓN OFERTA			
TOTAL	5,0%	4,0%	3,4%



CONCLUSIONES

Del análisis de la información presentada y acumulada correspondiente a los periodos de II semestre 2018 y I y II semestre 2019, por las dependencias, se observa una tendencia a la baja en la calificación otorgada por las empresas y usuarios la cual se ubica en el último periodo en 4.2 sobre 5 posibles. En cuanto a la calificación otorgada por las alcaldías, mantiene una constante ubicada en la escala de 4.5.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PMC-001 Procedimiento para realizar seguimiento a la satisfacción del cliente y partes interesadas, la forma de determinación de la muestra para aplicar las encuestas se obtiene de calcular el 10% de los tramites aperturados en el periodo anterior, así las cosas para el segundo semestre de 2019, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodo anterior ¹	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	274	27	30	Si cumple
Comunera	262	26	160	Si cumple
Mares	122	12	28	Si cumple
Vélez	255	26	55	Si cumple
Enlace Bucaramanga	149	15	9	No cumple
García Rovira	194	19	12	No cumple
Subdirección Oferta	81	8	21	Si cumple

¹ Fuente Informe consolidado de días tramite enero – junio 2019

<http://cas.gov.co/images/2TramitesServicios/3monitoreo-de-la-gestion/2019/Informe-numero-de-dias-segundo-trimestre-2019.PDF>

