



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### F-PMC-001 I SEMESTRE 2021

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021; 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, y su posterior integración bajo el formato Encuesta de satisfacción y sugerencias F-PMC-015 en su versión 08, 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	4.5%	30	Sin datos	Sin datos	4.5%	1
Comunera	4.6%	58	4.6%	7	4.4%	4
Mares	4.5%	54	4.1%	12	4.5%	8
Vélez	4.0%	14	4.0%	1	4.8%	1
Enlace Bucaramanga	4.6%	132	4.4%	9	4.6%	19
García Rovira	4.4%	23	4.1%	6	4.4%	10
Subdirección Oferta	4.3%	5	N/A	27	N/A	2
<b>Promedio general</b>	<b>4.5%</b>	<b>316</b>	<b>4.3%</b>	<b>62</b>	<b>4.5%</b>	<b>45</b>

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) mayoritariamente.

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



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



[contactenos@cas.gov.co](mailto: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](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)



Norsok 5-006



ISO 9001



3264-1SC



OHSAS 18001

OS-CER168456



ISO 14001

367-1SA



determinación de la muestra para aplicar las encuestas se obtiene de calcular el 10% de los tramites aperturados en el periodo anterior, de esta forma para la vigencia semestral 2021, el siguiente es el resultado para empresas y usuarios:

Oficina Regional de Apoyo / Subdirección	Tramites periodo anterior <sup>1</sup>	10% aplicado	Encuestas realizadas	Cumplimiento
Guanentina	310	31	31	Si cumple
Comunera	163	16	69	Si cumple
Mares	89	9	74	Si cumple
Vélez	126	13	16	Si cumple
Enlace Bucaramanga	124	12	160	Si cumple
García Rovira	133	13	39	Si cumple
Subdirección Oferta	110	11	34	Si cumple

Es oportuno recomendar revisar la metodología de aplicación de las encuestas, se han identificado diferentes momentos donde se puede y debe evaluar la percepción del servicio de los usuarios y obedecen a aspectos particulares que se desarrollan a medida que adelante el proceso con la entidad. Esto permitirá identificar algunos aspectos que arrojan información importante para poder hacer una buena caracterización de usuarios.

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.

Igualmente se incluye el anexo No.1 que refleja el comportamiento mes a mes de cada oficina responsable.

**Recomendaciones.**

Teniendo en cuenta el análisis del proceso PMC-001 determinado en el SGI correspondiente a la encuesta de satisfacción del cliente y partes interesadas y sugerencias F-PMC-015 Versión 08, que deben aplicar las oficinas regionales de apoyo y la subdirección de oferta. la oficina de control interno pudo detectar algunas deficiencias e inconsistencias en la aplicación y estructuración de los formatos de la recepción de la información, que pueden generar inconsistencias e imprecisiones que van en detrimento de una correcta toma de decisiones por la alta dirección y que deteriora la imagen corporativa:

- 1- El formato de recepción de la información, no determina el tipo de usuarios que solicita el servicio y tampoco, la modalidad del mismo. Ejemplo: si es empresa, persona natural o entidad sin ánimo de lucro o junta de acción comunal, y si la solicitud, es una concesión de agua, licencia u otro servicio.
- 2- No se puede determinar el porcentaje del 10% sobre los procesos radicados en el mes correspondiente.
- 3- La cantidad de encuestas aplicadas no corresponden al 10% determinado en el SGI, si no al libre albedrío del encuestador y en ocasiones, no corresponden a los procesos radicados en el mes correspondiente, violando lo regulado en lo estipulado en "días tramite".



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



- 4- Las regionales, encuestas a los alcaldes, sin tener en cuenta lo estipulado en el SGI, excediendo en cada mensualidad lo establecido en el procedimiento, hecho similar sucede con las encuestas de vecinos.
- 5- Los encargados de encuestar en la presente anualidad, no llevan un riguroso cumplimiento mensual de la actividad, si no se tratan de poner al día con encuestas físicas, que no representan seguridad si son tramitados dentro del mes correspondiente.
- 6- No hay un seguimiento riguroso para que las encuestas se realicen en el transcurso de la vigencia establecida o con la periodicidad que establece el procedimiento que es mensual.
- 7- No se determina en el procedimiento, el momento de aplicar la encuesta, ejemplo: si es al solicitar el servicio, al momento de la visita o al culminar el servicio, hecho que no permite medir efectivamente la satisfacción del usuario con la efectividad de la satisfacción de la entidad.
- 8- No hay una eficiente caracterización de grupos de valor que permiten hacer un análisis más profundo de inconvenientes y posibles mejoras, que se puedan sugerir a la alta dirección.
- 9- No se ha establecido con claridad el funcionamiento procedimental de los buzones de sugerencias.
- 10- La subdirección de oferta, debe consolidar la información de cada regional de apoyo, para que pueda hacer seguimiento al procedimiento y detectar posibles mejoras del mismo.

Atentamente,



**RENE RODRIGO GARZÓN MARTÍNEZ**  
 Jefe Oficina Control Interno



Elaboró Edgar Mauricio Silva Larrota  
 Contratista Oficina Control Interno



Norsok 5-006

NK- 072-1



ISO 9001



OHSAS 18001



ISO 14001

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  
 Barrio Aquileo Parra  
 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



ANEXO 1.

ENLACE-BUCARAMANGA

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.

MARES-BARRANCABERMEJA

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.

VELEZ

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.

COMUNERA-SOCORRO

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.

GUARENTINA-SANGIL

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.

SUBDIRECCION DE OFERTA

Table with 6 columns: Month, EMPRESAS, USUARIOS, VECINOS, ALCALDIA, TOTAL. Rows for Enero to Junio.





### GARCI ROVIRA-MALAGA

ENERO	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	VECINOS 1	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 4</b>
FEBRERO	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	VECINOS 1	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 4</b>
MARZO	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 6	VECINOS 1	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 8</b>
ABRIL	EMPRESAS 1	USUARIOS 4	VECINOS 2	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 8</b>
MAYO	<b>EMPRESAS 0</b>	USUARIOS 2	VECINOS 1	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 4</b>
JUNIO	EMPRESAS 1	USUARIOS 5	VECINOS 4	ALCALDIA 1	<b>TOTAL 11</b>



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)



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021

### 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?	2			10	46		58
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?	1	1	2	11	43		58
¿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		3	19	34		58
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			2	18	38		58
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?	1	1	1	15	40		58
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	2		3	17	36		58
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>360</b>	<b>1185</b>	<b>0</b>	<b>1590</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>23%</b>	<b>75%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,6</b>

### 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?				2	5		7
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				3	4		7
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?				3	4		7
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?				3	4		7
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional -				3	4		7
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				3	4		7
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>193</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>	<b>0%</b>	<b>4,6</b>

### 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?					4		4
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1	3		4
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?		1	2		1		4
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				2	2		4
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>17%</b>	<b>71%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 06
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 01/06/2020
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021	

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	32	98		132
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			1	39	92		132
¿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	2	9	42	78		132
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	26	105		132
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			4	29	99		132
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	5	16	44	66		132
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>848</b>	<b>2690</b>	<b>0</b>	<b>3653</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>23%</b>	<b>74%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,6</b>

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?				1	8		9
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				3	6		9
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	4	4		9
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			1	4	4		9
¿Cuáles es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS?			1	4	4		9
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	4	3		9
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>80</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>33%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

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?				8	11		19
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				4	15		19
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?				9	10		19
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				6	13		19
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>245</b>	<b>0</b>	<b>353</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>31%</b>	<b>69%</b>	<b>0%</b>	<b>4,6</b>



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021

### 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	9	4		14
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?		1	1	10	2		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	11	1		14
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			1	9	4		14
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			2	10	2		14
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	1	10	2		14
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>236</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>339</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>70%</b>	<b>22%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0</b>

### 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?				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
¿Cuares su opinion respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional?				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>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>4,0</b>

### 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?				1			1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					1		1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?					1		1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					1		1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>	<b>79%</b>	<b>0%</b>	<b>4,8</b>





## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021

### 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?			4	16	34		54
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?			4	14	36		54
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del	1	1	7	19	26		54
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			3	13	38		54
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?		1	4	12	37		54
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		2	7	18	27		54
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>87</b>	<b>368</b>	<b>990</b>	<b>0</b>	<b>1454</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>25%</b>	<b>68%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

### 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?				4	7	1	12
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				7	5		12
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?		1	1	6	4		12
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?		1	2	4	4	1	12
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS.			3	4	4	1	12
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	9	1		12
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>136</b>	<b>125</b>	<b>3</b>	<b>292</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>1%</b>	<b>4,1</b>

### 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?				1	7		8
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				1	7		8
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?	1	1	1	1	4		8
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			1	2	5		8
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>144</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>80%</b>	<b>0%</b>	<b>4,5</b>



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021

### 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?				11	12		23
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				13	10		23
¿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		1	9	12		23
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?			2	7	14		23
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	10	12		23
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?			2	12	9		23
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>248</b>	<b>345</b>	<b>0</b>	<b>612</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>41%</b>	<b>56%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,4</b>

### 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	2	3		6
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	2	3		6
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			1	3	2		6
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?			2	3	1		6
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS?			2	3	1		6
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?		1	1	2	2		6
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>146</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>41%</b>	<b>41%</b>	<b>0%</b>	<b>4,1</b>

### 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?				5	5		10
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?				4	6		10
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1	8	1		10
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?				6	4		10
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>92</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>175</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>53%</b>	<b>46%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

	<b>INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES</b>	Código: F-PMC-001
		Versión: 06
		Página 1 de 2
		Fecha de Aprobación: 01/06/2020
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021	

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?				16	14		30
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				17	13		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?			2	21	7		30
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				11	19		30
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?			1	13	16		30
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				13	17		30
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>364</b>	<b>430</b>	<b>0</b>	<b>803</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>45%</b>	<b>54%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,5</b>

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
<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 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?					1		1
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?					1		1
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			1				1
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?					1		1
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>83%</b>	<b>0%</b>	<b>4,5</b>



## INFORME RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN A CLIENTES

Código: F-PMC-001

Versión: 06

Página 1 de 2

Fecha de Aprobación: 01/06/2020

**FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:** informe Primer Semestre 2021, del 1 de enero al 30 junio 2021

### 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?				3	2		5
¿Cómo califica la información suministrada al usuario?				4	1		5
¿Considera que el tiempo en que el personal de la corporación, realizó la visita fue en los terminos dispuestos dentro del tiempo?			1	3	1		5
¿El personal da una imagen de Honestidad y Confianza?				3	2		5
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				3	2		5
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?				4	1		5
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>63%</b>	<b>35%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,3</b>

### SATISFACION ALCALDÍAS SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA DE LOS RNRD, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

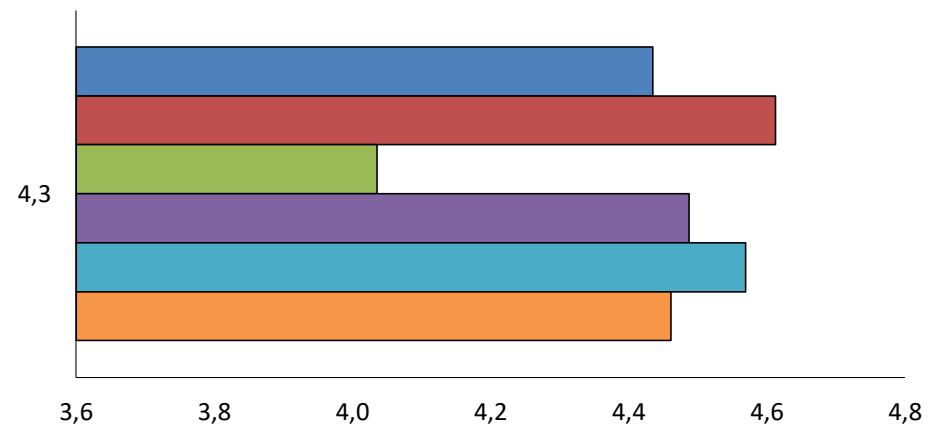
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿El trato, la actitud y disponibilidad del personal de la Corporación, con los usuarios es?				7	20		27
¿El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta, solicitud, queja o reclamo fue?				7	20		27
¿Qué percepción tiene frente a la gestión ambiental que realiza la Corporación?			3	15	9		27
¿Cómo califica el impacto que tiene la formulación de los proyectos que presentan a la corporación?		1	2	14	10		27
¿Cuál es su opinión respecto a la pertinencia de los proyectos presentados ante la Corporación Autónoma Regional - CAS?		1	4	14	8		27
¿Considera que el tiempo en que nuestra entidad realizó su trámite fue?	1	1	4	8	13		27
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>260</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>706</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>37%</b>	<b>57%</b>	<b>0%</b>	<b>4,4</b>

### 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?			2				2
¿Cómo califica el manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación?			2				2
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos de los usuarios y del personal vinculado a la entidad es?			2				2
¿Qué percepción tiene frente a la Gestión Ambiental que realiza la Corporación?			2				2
<b>TOTAL PUNTUACION REGIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,0</b>

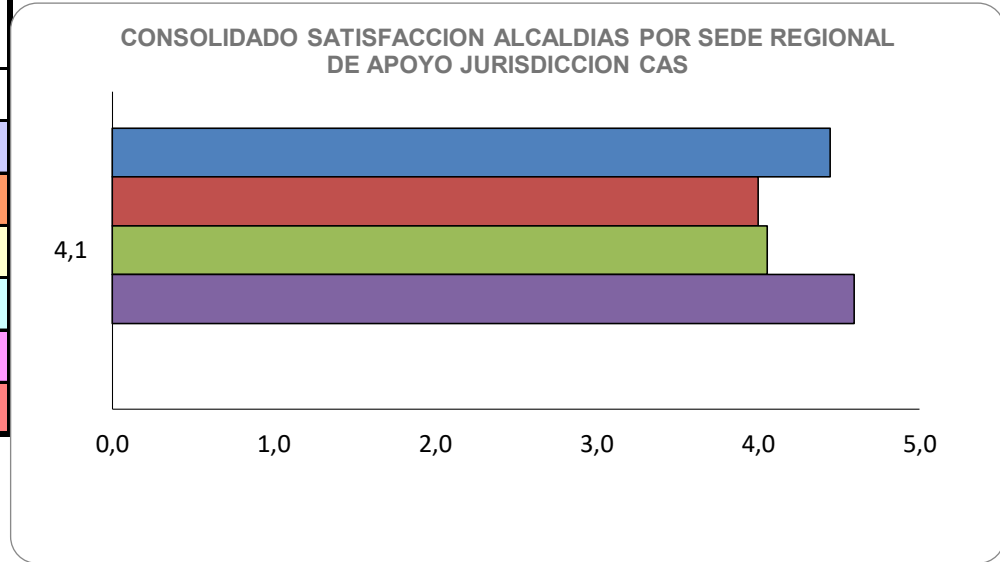
CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR REGIONAL Y SUBDIRECCIÓN		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	4,5	30
COMUNERA	4,6	58
MARES	4,5	54
VELEZ	4,0	14
ENLACE	4,6	132
GARCIA ROVIRA	4,4	23
SUBDIRECCIÓN OFERTA	4,3	5

CONSOLIDADO SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO Y SUBDIRECCIÓN



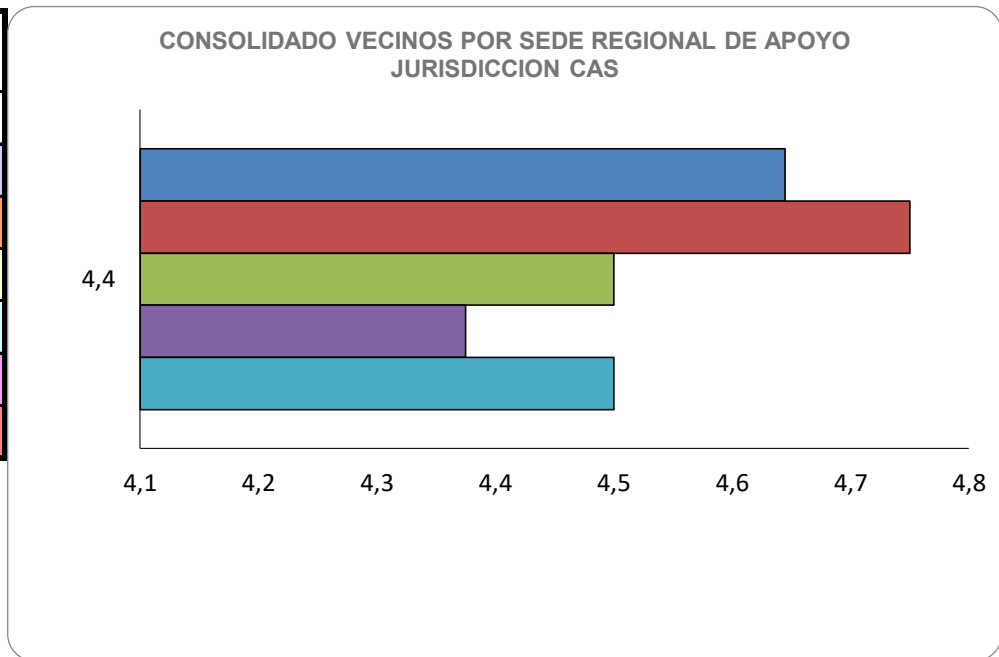
SATISFACCION EMPRESAS Y USUARIOS JURISDICCION DE LA CAS							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
El trato, la actitud y disponibilidad del personal	2	0	7	97	210	0	316
El conocimiento y dominio de la ley de la función pública	1	2	8	108	197	0	316
La percepción que tiene frente a la gestión del gobierno	5	3	25	124	159	0	316
El tiempo que tarda en atender las solicitudes de los usuarios	0	0	9	87	220	0	316
La claridad de los procedimientos y la información que se brinda	1	2	13	92	208	0	316
La conciencia que tiene el personal de la entidad sobre su función	3	8	29	118	158	0	316
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>273</b>	<b>2504</b>	<b>5760</b>	<b>0</b>	<b>8579</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>29%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>4,5</b>

CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDIAS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUANENTINA	#¡DIV/0!	0
COMUNERA	4,6	7
MARES	4,1	12
VELEZ	4,0	1
ENLACE	4,4	9
GARCIA ROVIRA	4,1	6



CONSOLIDADO SATISFACCION ALCALDÍAS 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 sede de apoyo es adecuada?	0	0	1	10	23	1	35
¿El conocimiento y dominio de la sede de apoyo es adecuado?	0	0	1	16	18	0	35
¿La percepción de los usuarios sobre la gestión de la sede de apoyo es adecuada?	0	1	3	17	14	0	35
¿El conocimiento y dominio de la sede de apoyo es adecuado?	0	1	5	15	13	1	35
¿Cuales son los aspectos de la sede de apoyo que necesitan mejorar?	0	0	6	15	13	1	35
¿Cuales son los aspectos de la sede de apoyo que necesitan mejorar?	0	1	5	19	10	0	35
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>63</b>	<b>368</b>	<b>455</b>	<b>3</b>	<b>895</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>41%</b>	<b>51%</b>	<b>0%</b>	<b>4,3</b>

CONSOLIDADO VECINOS POR SEDE REGIONAL DE APOYO JURISDICCION CAS		
SEDE REGIONAL DE APOYO	CALIFICACION	CANTIDAD
GUARENTINA	4,5	1
COMUNERA	4,4	4
MARES	4,5	8
VELEZ	4,8	1
ENLACE	4,6	19
GARCIA ROVIRA	4,4	10



CONSOLIDADO SATISFACION VECINOS SEDE REGIONAL DE APOYO							
ASPECTOS A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	NO RESPONDE	TOTAL ENCUESTAS
¿Como califica el manejo de ruido en las oficinas de la Gerencia?	0	0	0	15	28	0	43
¿Como califica el manejo de los residuos sólidos generados en la Gerencia?	0	0	0	10	33	0	43
¿Considera que el estacionamiento de los vehículos para el personal de la Gerencia Ambiental que realiza la Gerencia?	1	2	5	18	17	0	43
¿Que tan displicion tiene el personal Ambiental que realiza la Gerencia?	0	0	1	16	26	0	43
<b>TOTAL PUNTUACION</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>236</b>	<b>520</b>	<b>0</b>	<b>779</b>
<b>PORCENTAJE ASPECTO EVALUADO</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>30%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>4,5</b>